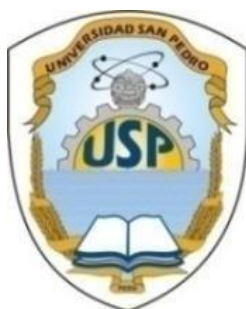


**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO**

ESCUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES



**Capacitación del personal de Serenazgo Miraflores,
Magdalena del Mar y Pueblo Libre para seguridad
ciudadana**

**Tesis para obtener el Grado de Maestría en Educación
con mención en Docencia Universitaria e Investigación
Pedagógica**

Autor: AYULO LOLI, JORGE GUILLERMO

Asesor: MENDOZA ESTRADA, JOSE

CHIMBOTE- PERÚ

2018

Palabras Clave.

Tema : Capacitación y Seguridad Ciudadana

Especialidad :

Línea de investigación:

Key words.

Topic : Personality traits and Self-esteem

Specialty

Line of research:

**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE SERENAZGO
MIRAFLORES, MAGDALENA DEL MAR Y PUEBLO
LIBRE PARA SEGURIDAD CIUDADANA**

**TRAINING OF STAFF OF SERENAZGO OF THE
DISTRICTS OF MIRAFLORES, MAGDALENA DEL
MAR AND PUEBLO LIBRE FOR CITIZEN SECURITY**

Resumen

La presente investigación descriptiva comparativa tuvo como objetivo determinar las opiniones que tienen los trabajadores de Serenazgo y los funcionarios de las municipalidades de Miraflores, Magdalena del Mar y Pueblo Libre sobre la capacitación y la seguridad ciudadana así como establecer la eficacia acumulada en varios años en seguridad ciudadana con base en la cantidad de tipos de delitos en cada distrito examinado. Para ello se aplicó una encuesta dirigida a los trabajadores de Serenazgo y un cuestionario dirigido a los funcionarios de los concejos distritales en mención. Se contrastó los datos obtenidos en; apreciándose que para esta labor el personal acredita menos de cinco (05) años de experiencia; los cursos impartidos fueron de corta duración, en jornadas académicas de 4 a 6 horas; inadecuadamente planificados, sobre temáticas diferentes, empleándose metodología de enseñanza propicia para la adquisición de competencias cognoscitivas y actitudinales, en desmedro de las procedimentales; centrándose la expectativa de desarrollo, en la capacitación orientada a la praxis de los conocimientos en el marco de un currículo uniforme para todas las municipalidades. Así mismo, se encontró que la incidencia de los delitos ligados a la seguridad ciudadana han disminuido en los últimos años lo cual afianza la necesidad de seguir capacitando al personal de Serenazgo para aumentar la seguridad ciudadana en los distritos analizados.

Palabras clave: Serenazgo; capacitación; competencias, municipalidades.

Abstract

The objective of this descriptive comparative research was to determine the opinions of the Serenazgo workers and the officials of the Miraflores municipalities, Magdalena del Mar and Pueblo Libre on training and citizen security, as well as establishing the cumulative effectiveness over several years of citizen security based on the number of crime types in each district examined. To this end, a survey was applied to the Serenazgo workers and a questionnaire was sent to the officials of the district councils in reference. The data obtained in; appreciating that for this work the staff accredits less than five (05) years of experience; the courses taught were of short duration, in academic days of 4 to 6 hours; inadequately planned, on different topics, using teaching methodology conducive to the acquisition of cognitive and attitudinal skills, to the detriment of procedural; focusing the expectation of development, in the training oriented to the praxis of the knowledge in the frame of a uniform curriculum for all the municipalities. Likewise, it was found that the incidence of crimes linked to citizen security have decreased in recent years, which strengthens the need to continue training Serenazgo staff to increase citizen security in the districts analyzed.

Keywords: Serenazgo; training; competitions, municipalities.

Índice

	Pág.
Palabras clave	ii
Título	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes y fundamentación científica	1
1.1.1. Antecedentes Internacionales	1
1.1.2. Antecedentes Nacionales	3
1.2. Justificación de la Investigación	5
1.3. Problema	6
1.3.1. Planteamiento del problema	6
1.3.2. Formulación del problema	8
1.3.2.1. Problema general	8
1.3.2.2. Problemas específicos	9
1.4. Conceptualización y operacionalización de variables	9
1.4.1. Capacitación	9
1.4.1.1. Objetivos de la capacitación	10
1.4.1.2. Etapas del proceso de capacitación	11
1.4.2. Seguridad ciudadana	11
1.4.2.1. Seguridad humana	11
1.4.2.2. Seguridad pública	12
1.4.2.3. Definición de seguridad ciudadana	12
1.4.2.4. Condiciones que afectan la seguridad ciudadana	13
1.4.2.5. Pacto por la seguridad ciudadana	15
1.4.2.6. Programa de serenazgo	16
1.5. Hipótesis	19
1.5.1. Hipótesis general.	19

1.5.2.	Hipótesis específicas.	19
1.6.	Variables de estudio	20
1.6.1.	Capacitación del personal de Serenazgo	20
1.6.2.	Seguridad Ciudadana	20
1.6.3.	Operacionalización de variables	21
1.7.	Objetivos	21
1.7.1.	Objetivo general	21
1.7.2.	Objetivos específicos	21
II.	METODOLOGÍA	23
2.1.	Tipo de investigación.	23
2.2.	Diseño de investigación.	23
2.3.	Población y muestra	23
2.3.1.	Población	23
2.3.2.	Muestra	23
2.4.	Técnicas e instrumentos de investigación	24
2.4.1.	Técnicas	24
2.4.2.	Instrumentos	24
2.4.3.	Procesamiento y análisis de la información	25
III.	RESULTADOS	26
3.1.	Variable: Capacitación del personal de Serenazgo	26
3.1.1.	Aplicación de encuestas	26
3.1.2.	Entrevista al personal directivo	46
3.1.3.	Efectividad en la Seguridad ciudadana	56
3.1.3.1.	Seguridad Ciudadana en el distrito de Miraflores	56
3.1.3.2.	Seguridad Ciudadana en el distrito de Magdalena del Mar	58
3.1.3.3.	Seguridad Ciudadana en el distrito de Pueblo Libre	59
IV.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	60
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.2.	Conclusiones	62
5.3.	Recomendaciones	63
VI.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
	ANEXOS	68

Índice de Tablas

N° Tabla		Pág.
1.	<i>Encuesta a personal del Serenazgo</i>	24
2.	<i>Entrevista a personal directivo de Serenazgo</i>	24
3.	<i>Tiempo de servicio como personal de Serenazgo</i>	26
4.	<i>Capacitación en Seguridad Ciudadana</i>	27
5.	<i>Frecuencia de los eventos de capacitación</i>	29
6.	<i>Duración de los Cursos de Capacitación en Seguridad Ciudadana</i>	30
7.	<i>Duración de las charlas de Capacitación realizadas para el personal de Serenazgo</i>	31
8.	<i>Finalidad de la capacitación en Seguridad Ciudadana</i>	32
9.	<i>Valoración de los docentes que impartieron capacitación</i>	35
10.	<i>Valoración respecto a la capacitación recibida</i>	36
11.	<i>Nivel de conocimiento adquirido sobre Seguridad Ciudadana</i>	37
12.	<i>Nivel de predisposición al trabajo en equipo adquirido en la capacitación</i>	38
13.	<i>Nivel de conocimiento práctico sobre técnicas de detención adquirido en capacitación</i>	39
14.	<i>Nivel de conocimiento práctico sobre el empleo adecuado de la fuerza</i>	41
15.	<i>Nivel de predisposición sobre el respeto al ciudadano</i>	42
16.	<i>Nivel de dominio emocional ante la violencia</i>	43
17.	<i>Opinión acerca de recibir capacitación en aspectos similares</i>	44
18.	<i>Nivel de capacitación frente a las exigencias de la Seguridad Ciudadana</i>	46

19.	<i>Acciones de la municipalidad para mejorar el trabajo del personal de Serenazgo</i>	47
20.	<i>Aspectos capacitados y tiempo de duración</i>	48
21.	<i>Planificación adecuada de las capacitaciones</i>	49
22.	<i>Comportamiento del personal de Serenazgo luego de la capacitación</i>	50
23.	<i>Aspectos a capacitar al personal de Serenazgo para una mayor eficacia</i>	51
24.	<i>Productividad del personal de Serenazgo</i>	52
25.	<i>Valoración de la necesidad de realizar eventos de capacitación</i>	53
26.	<i>Necesidad de capacitar en saberes comunes al personal de Serenazgo</i>	54
27.	<i>Recomendación para mejorar el desempeño del personal de Serenazgo</i>	55
28.	<i>Tipos de delito perpetrados en el Distrito de Miraflores en el periodo 2014-2017</i>	57
29.	<i>Tipos de delito perpetrados en el Distrito de Magdalena del Mar en el periodo 2014-2017.</i>	58
30.	<i>Tipos de delito perpetrados en el Distrito de Pueblo Libre en el periodo 2014-2017.</i>	59

Índice de Gráficos

Nº Gráfico	Pág.
1. <i>Tiempo de servicio como Serenazgo</i>	27
2. <i>Capacitación en seguridad ciudadana</i>	24
3. <i>Frecuencia de los eventos de capacitación</i>	30
4. <i>Duración de los cursos de capacitación en Seguridad Ciudadana</i>	31
5. <i>Duración de las charlas de Capacitación</i>	32
6. <i>Finalidad de la capacitación en Seguridad Ciudadana</i>	34
7. <i>Valoración de los docentes que impartieron capacitación</i>	35
8. <i>Valoración respecto a la capacitación recibida</i>	36
9. <i>Nivel de conocimiento adquirido sobre Seguridad Ciudadana</i>	37
10. <i>Nivel de predisposición al trabajo en equipo adquirido en capacitación</i>	39
11. <i>Nivel de conocimiento práctico sobre técnicas de detención</i>	40
12. <i>Nivel de conocimiento práctico sobre el empleo adecuado de la fuerza</i>	42
13. <i>Nivel de predisposición sobre el respeto al ciudadano</i>	43
14. <i>Nivel de dominio emocional ante la violencia</i>	44
15. <i>Opinión acerca de recibir capacitación en aspectos similares</i>	45

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Sanguino, A (2016) realizó una tesis denominada: *“Elementos para una política de seguridad urbana”* cuyo objetivo fue: Determinar los elementos de Seguridad Ciudadana en el marco de las políticas públicas en seguridad urbana. Asimismo se utilizan instrumentos metodológicos para la gestión. Se realizó un diseño longitudinal a través de la revisión de los últimos 20 años en los enfoques de la seguridad ciudadana en la ciudad de Bogotá. Se utilizó como herramienta metodológica el mapa de riesgo con la aplicación de la georeferenciación para evaluar el índice delictivo por zonas priorizadas en función de cada delito por niveles lo que define el tipo de alerta detectada para su intervención. Se concluyó que la política de seguridad de Bogotá es en la actualidad una política de estado pero la política de seguridad urbana no se encuentra adecuada a la actualidad de acuerdo a la sofisticación permanente de las modalidades delictivas, el análisis del contexto urbano y los índices de criminalidad.

Villalonga, E. (2015) realizó una investigación acción participante (IAP) denominada: *“Plan de capacitación para el personal del servicio de Policía Comunal del cuerpo de policía del estado Carabobo”*. El propósito consistió en la elaboración de un Plan de capacitación para el personal de servicio del cuerpo de policía del estado Carabobo, para contribuir al desarrollo personal y profesional de dicho servicio. Se contó con la elaboración de un diagnóstico preliminar en función a las necesidades. Se utilizó como fuentes la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, informes de la OIT (Organización internacional del trabajo), la ley orgánica del servicio de policía bolivariana y las guías del Consejo General de Policía CGP (Consejo General de Policía), así como investigaciones previas a nivel

nacional e internacional. Se aplicó una encuesta aplicada a funcionarios del servicio de Policía Comunal a través de una muestra 49 funcionarios. Se concluyó que la policía comunal debe modificar su plan de capacitación con base a un entrenamiento constante, particularmente en el área temática de resolución de conflictos.

Lozano, E. (2015) ejecutó una investigación denominada: *“Plan de seguridad ciudadana a implementarse en el cantón Simón Bolívar de la provincia del Guayas durante el periodo 2014 - 2017”* La investigación de tipo descriptivo realiza una evaluación de impacto de las líneas estratégicas establecidas por el gobierno local establecidas a través de las políticas públicas implementadas en el sistema de seguridad ciudadana a través de tres ejes de intervención : previsión, prevención y respuesta; cuyo objetivo son: Mejorar los índices de inseguridad en dicho territorio de acuerdo en relación al nuevo modelo de gestión basado en el Plan Nacional de Gobierno. Se concluyó con base a los resultados que el Plan de Seguridad Ciudadana del Cantón Simón Bolívar favorece la disminución del índice delictivo en la cabecera cantonal y sus parroquias rurales. Por ello, se promueve la gestión de la seguridad y convivencia ciudadana, configurando un nuevo sistema de seguridad integral enfocado a las necesidades del cantón Simón Bolívar.

Aguilar, M (2014) realizó una investigación denominada: *“Las estrategias de seguridad ciudadana y su relación con el nivel de participación de la comunidad, autoridades municipales y policiales: un estudio en el municipio de Santa Bárbara”*, cuyo objetivo fue: Analizar las estrategias de seguridad ciudadana y su relación con el nivel de participación de la comunidad, autoridades municipales y policiales, empleadas para garantizar la seguridad de los habitantes del municipio de Santa Bárbara Se plantea como hipótesis que mayor nivel de participación de los miembros de la comunidad, autoridades municipales y policiales es menor la incidencia delictual en el Municipio de Santa Bárbara. La muestra de tipo aleatorio y constó de 10 funcionarios y 16 miembros del patronato de Santa Bárbara y 9 autoridades policiales. Se concluye que los policías requieren de mayores competencias para lograr brindar un servicio con calidad y eficiencia.

Monsalvo, M. (2014) realizó una investigación denominada: *“Factores asociados en el incremento de la delincuencia en la colonia centro de la ciudad de Pachuca, Hidalgo y su relación con la pérdida de confianza de la sociedad hacia los cuerpos policiales.”* cuyo objetivo fue: Analizar los factores vinculados al incremento de la delincuencia en la zona centro de Pachuca Hidalgo y su relación con la pérdida de confianza hacia los cuerpos policiales. Los instrumentos de recolección de datos fueron guías de observación y la aplicación de una escala con 22 ítems relacionada a cuatro dimensiones: aspectos generales, aspectos de inseguridad pública, percepción de la seguridad pública e instituciones de seguridad pública. Se aplicó el cuestionario a 50 comerciantes y 133 individuos, de ambos géneros, mayores de 15 años. Se concluyó que el nivel de inseguridad es similar a otras ciudades de la república. Por otro lado la percepción ciudadana apunta a que las colonias más inseguras son los barrios altos, donde se encuentran establecidas las personas de bajos recursos económicos, sin embargo la investigación señala como las áreas más peligrosas las situadas en el casco urbano.

1.2 Antecedentes Nacionales

Tocasca, M (2017) realizó una investigación titulada: *“Percepción sobre la Seguridad Ciudadana en las Comisarias PNP del Callao”*, cuyo objetivo es Determinar la percepción sobre la Seguridad Ciudadana en tres comisarías, del Callao considerando sus particularidades. La investigación de diseño descriptivo comparativo. Se contó con una muestra seleccionada de 122 ciudadanos participantes de las zonas de Dulanto, Ciudad del Pescador y Callao. El instrumento fue elaborado por el investigador y validado mediante el test de Kruskal Wallis. Los resultados evidenciaron que existe diferencias significativas respecto a la Seguridad ciudadana, credibilidad, relación de la policía con la familia y la comunidad y el servicio de los policías, serenazgos e instituciones que brindan seguridad ($p=0.000$; $0,040$; $0,001$ y $0,011$ respectivamente) y no existen diferencias significativas en la dimensión delitos y amenazas más comunes ($p=0,428$).

Mejía, S (2015), realizó la tesis denominada: *“Las estrategias municipales de mitigación del problema público de la inseguridad ciudadana: un análisis de la gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad metropolitana de Lima entre el 2010 y el 2014”*, cuyo propósito es determinar el impacto de la información generada a partir de las plataformas de recopilación de datos sobre crimen y seguridad en el diseño de las estrategias de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Metropolitana de Lima entre el 2010 y el 2014?. Se concluye que la seguridad es un problema público; siendo una de las herramientas importantes para combatir el delito, la información acerca de la seguridad, lo que supone conocer las cifras de delitos cometidos, la frecuencia de estos, los lugares en donde ocurren; sin embargo no toda la información es confiable, lo cual dificulta la aplicación de acciones eficaces contra la comisión de delitos

López, N. (2014) ejecutó un estudio denominado un estudio denominado: *“Inseguridad y percepción de inseguridad en Lima, Perú.”* El propósito de la investigación es determinar la percepción ciudadana en relación a la inseguridad a nivel distrital. Asimismo, se establece una comparación a nivel de los distritos de Lima Metropolitana. Se elaboró un indicador de percepción de inseguridad ciudadana a través del análisis factorial exploratorio (AFE). Se utilizaron como herramientas de recolección de datos las encuestas del Instituto de Opinión Pública (IOP) de la Pontificia Universidad Católica del Perú durante el periodo 2007 - 2010. Los resultados concluyen que la victimización y percepción de inseguridad son dos fenómenos diferenciados. Por otra parte, la geo-referenciación permite determinar el alto nivel de inseguridad en Lima Cercado.

Zárate, P, Aragòn, J, Morel, J (2013) ejecutaron un estudio denominado: *“Seguridad, Estado y desigualdad en el Perú y en América Latina: Un estado de la cuestión”* Los resultados del estudio determinan tres conclusiones: En primer lugar, la pobreza de las relaciones entre academia y Estado ha deteriorado la formulación de políticas públicas vinculadas a la seguridad. En segundo lugar, afirmamos que dicha pobreza

es producto de la inercia institucional del Ministerio del Interior y la PNP. En tercer lugar la brecha en la calidad de los servicios de seguridad que existen por distritos. Los autores concluyen que los distritos de mayor nivel socioeconómico contratan efectivos de la Policía de apoyo al Serenazgo a fin que se pueda realizar detenciones en casos de flagrancia de delitos; mientras que los distritos más pobres solo cuentan con cuerpos no profesionalizados dichas municipalidades.

1. 2. Justificación de la Investigación

La ejecución de la presente investigación se justifica a nivel institucional porque permitirá a las instituciones municipales una evaluación factorial del desempeño del personal de Serenazgo sobre la Seguridad Ciudadana en tres distritos de Lima Metropolitana. Por otra parte, existe de manera organizacional un gran interés por conocer las percepciones de los serenos y funcionarios respecto a los procesos de capacitación recibidos por el personal de Serenazgo dentro de las Municipalidades sobre Seguridad Ciudadana.

La investigación se justifica a nivel práctico porque los resultados obtenidos se contribuirán de manera directa a la comprensión y orientación de las competencias del personal de Serenazgo. En función de ello, permite clarificar sus expectativas de desarrollo personal y profesional; promoviendo la capacitación periódica de los serenos a efecto de optimizar su desempeño funcional, mediante el desarrollo de competencias cognoscitivas, procedimentales y actitudinales, necesarias para cumplir exitosamente sus responsabilidades en la Seguridad Ciudadana.

Por otra parte, a nivel metodológico permitirá incluir o modificar contenidos temáticos para permitir el desarrollo de competencias para contribuir a mejorar el comportamiento funcional en el servicio de Serenazgo hacia la comunidad.

Por los fundamentos expresados, es inherente la realización de la presente investigación porque contribuirá a que el personal de Serenazgo, cumpla con esmerada efectividad sus funciones asignadas en la Seguridad Ciudadana.

1.3. Problema

1.3.1. Planteamiento del problema

La Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2012), en su definición de desarrollo humano señala que dicho término se encuentra indisolublemente ligado a la seguridad ciudadana, cuyo propósito es proteger al individuo frente a amenazas de distinta naturaleza: desastres naturales, criminalidad, enfermedades y epidemias, hambre, pobreza extrema, dictaduras y totalitarismo. Asimismo, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2009), señala que los ciudadanos deberían desenvolverse en su vida cotidiana con el menor número de amenazas a su integridad personal, en cumplimiento de sus derechos cívicos y goce de sus bienes.

En la sociedad actual, la seguridad ciudadana constituye un fenómeno complejo, multidimensional y multicausal que no se está abordando desde diversos aspectos en forma simultánea, correspondiendo desde los últimos veinte años diversos enfoques y tratamientos por parte de las autoridades. Por otra parte, en toda Latinoamérica han disminuido los niveles de inseguridad ciudadana, generados por la violencia y la delincuencia, obstaculizado el crecimiento económico y la reducción de la pobreza., pero aún más grave es que gran parte de la población percibe de modo negativo la falta de persecución de los delitos así como la administración de justicia.

En las ciudades del Perú la percepción de la seguridad ciudadana se considera uno de los principales problemas a nivel de país según indicadores de inseguridad ciudadana, que los departamentos de mayor población y las ciudades más grandes, en

particular las ciudades costeñas, presentan mayores niveles de inseguridad relativa, en relación a otras zonas, lo que revela que el incremento de la inseguridad sería sobre todo un fenómeno urbano (Reyna y Toche, 1999).

Hay algunas manifestaciones de delincuencia o de violencias urbanas que han ido ganando mayor protagonismo en los últimos años tanto en Lima como en otras ciudades del país, pudiendo mencionarse los secuestros al paso, los asaltos a automóviles en vías públicas, la violencia juvenil expresada en barras bravas y pandillas, el transporte ilegal de drogas hacia el exterior (burriers) y la mayor proliferación de lugares para el expendio de droga entre sus principales manifestaciones.

La seguridad ciudadana ha sido y es una de las principales demandas de la población peruana y es que en el Perú la violencia es un problema social de graves consecuencias para la salud, la economía y el desarrollo. Desde esta perspectiva, la política pública debe ser diseñada desde diversas instancias como el Gobierno Nacional y Gobiernos Regionales y Locales. Para ello, se requiere un enfoque intersectorial, intergubernamental e interinstitucional que involucre la diversidad de las realidades regionales y locales en los ámbitos urbano y rural, que promueva la activa participación del conjunto de actores públicos y privados del país de manera articulada dentro los planes anuales.

Por otra parte, el constante incremento de los índices delictivos con el aumento en los niveles de violencia han generado en la población sentimientos que impiden sentirse libre de todo riesgo, real o potencial; siendo estos la causa fundamental de las actuales exigencias de eficaces medidas de control en materia de Seguridad Ciudadana por parte de las autoridades competentes.

En relación a todo ello se creó mediante la Ley No 27933 el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC), entendido como la acción integrada que

desarrolla por parte del Estado. Asimismo, en función al artículo 166° de la Constitución y a la Ley de la Policía Nacional, Dec. Legislativo N° 1267, la Policía Nacional tiene por finalidad fundamental garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Dicho sistema en función a la gravedad de la problemática de inseguridad ciudadana integra a los gobiernos locales, como parte del SINASEC y para enfrentar dicha realidad social mantiene dentro de sus facultades un servicio paralelo no armado, denominado Serenazgo, cuya principal función es realizar patrullaje diurno y nocturno y que cumple funciones complementaria a la de la Policía Nacional, con la cual coordinar estrechamente sin que ello signifique suplirla en sus funciones; convirtiéndose en el medio eficaz para complementar la presencia de la Policía en el lugar donde se le requiera.

Así mismo en la medida que las capacitaciones realizadas con anterioridad han tenido algunas dificultades y vacíos en cuanto a contenido y formación de habilidades prácticas se coordinó con la Universidad Nacional Federico Villarreal en la facultad de Psicología para que un grupo de profesionales docentes universitarios se encargasen de la capacitación del personal que trabaja en serenazgo de los tres distritos. En la medida que la universidad cumpla una noble misión de proyección social, los procesos de capacitación en personal de serenazgo tendrán los resultados que la población requiere y anhela en cuanto a seguridad ciudadana.

1.3.2. Formulación del problema

1.3.2.1. Problema general

¿Cuál es la percepción sobre capacitación en Seguridad Ciudadana en personal de Serenazgo y funcionarios en tres distritos de Lima Metropolitana?

1.3.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la percepción sobre capacitación en Seguridad Ciudadana, en el personal de Serenazgo de tres distritos de Lima Metropolitana?
- b. ¿Cuál es la percepción sobre capacitación en Seguridad Ciudadana, en el personal funcionarios de tres distritos de Lima Metropolitana?
- c. ¿Cuál es la efectividad de capacitación en Seguridad Ciudadana, relacionada con los tipos de delitos en tres distritos de Lima Metropolitana?

1.4. Conceptualización y operacionalización de variables

1.4.1. Capacitación

La diversidad y complejidad de las tareas que los individuos realizan hoy en día, obliga a perfeccionarse, actualizarse, informarse y formarse con el fin de responder a las demandas de la sociedad, sin perjuicio de enriquecer todas las facetas de personalidad de cada individuo. La capacitación, como una de las variadas modalidades de la educación, presenta como fin la posibilidad de brindar conocimientos y desarrollar habilidades en las personas involucradas.

Es el vehículo idóneo para posibilitar ciertos logros como el fortalecimiento de las competencias y la modernización permanente de las organizaciones. La capacitación tiene como función trasladar hacia el educando los principios básicos con un objetivo comunicativo desde una perspectiva básica, pero abierta a la reflexión y la crítica. (Stenhouse, 1981) Asimismo, esta modalidad educativa es imprescindible para producir situaciones de cambio ininterrumpido en las instituciones para elevar el nivel de productividad de las instituciones.

En este proceso de cambio ininterrumpido, en un proceso de modernización que tiende al logro de los criterios de eficacia y eficiencia. Por ello es válido considerar a la capacitación como componente vital de un subsistema de modernización. En nuestros días la educación se concibe como acción orientada hacia todos los sectores de la sociedad; siendo el cambio de conductas (intelectivas, afectivas, motrices, actitudinales) una constante en la vida de las personas que se obtiene en un proceso de educación permanente.

1.4.1.1. Objetivos de la capacitación

Este proceso, debe estar debidamente planificado para ser efectivo dentro de los objetivos estratégicos de la institución a través de la estructuración del programa educativo. En función a ello es una herramienta dinámica y eficaz en relación a los fines y objetivos organizacionales.

En relación a ello, la capacitación debe propender a generar cambios de actitudes y de comportamiento en el educando y en segundo nivel generar cambios positivos en el empleado o trabajador, generando progresos en la organización produciéndose una interrelación que eleva en nivel de eficiencia y productividad en el desarrollo de sus funciones. En conclusión, la capacitación es:

- a. El esfuerzo organizado por la institución.
- b. El proceso de aprendizaje que habilita, actualiza y desarrolla sus competencias, propiciando su motivación comprometiéndolo en el desarrollo organizacional para el logro de los objetivos individuales e institucionales.
- c. La capacitación significa que el servidor confronta la teoría o lo aprendido con la acción, con la práctica, con la aplicación técnica de los conocimientos adquiridos.
- d. La capacitación también implica la transformación sobre la realidad donde ejerce su labor.
- e. La capacitación promueve sus potencialidades y aptitudes en el trabajo. Por tanto, el trabajador es capaz de aplicar la ciencia y la técnica adquiridas, evaluando su desempeño, modificando su conducta.

1.4.1.2. Etapas del proceso de capacitación

- a. Necesidad: Es la primera etapa dentro del proceso de capacitación, destinado al reconocimiento institucional por determinar la necesidad por el desarrollo de sus empleados.
- b. Diseño de la instrucción: En esta etapa se determinan los recursos y la metodología necesaria para desarrollar la capacitación en función a los fines de aprendizaje propuestos.
- c. Validación: En esta etapa se valida el diseño y técnicas aplicadas en función a las expectativas y el nivel de conocimiento necesario de los participantes.
- d. Aplicación: En esta etapa el trabajador demuestra sus aptitudes y destrezas impulsando con éxito la capacitación.
- e. Evaluación y seguimiento: En esta etapa final se evalúa la reacción, el aprendizaje por capacitado y los procesos de seguimiento en relación a la mejora del desempeño y la productividad de los trabajadores capacitados. (HRFocus, abril 1993).

Por otra parte se afirma de manera enfática por experiencia que toda empresa que incluya en el presupuesto el desarrollo de programas de capacitación, comunica a sus empleados de modo directo su interés hacia ellos como parte importante de esa organización.

1.4.2. Seguridad Ciudadana

1.4.2.1. Seguridad humana

La seguridad humana reorienta la atención de los Estados y la comunidad internacional hacia garantizar, los medios de subsistencia y la dignidad de las personas como la base para alcanzar la paz, el desarrollo y el progreso humano (Carrión, 2002). La seguridad nacional es indispensable para la paz, estabilidad, complejidad, interrelación de las antiguas y nuevas amenazas desde la pobreza

crónica y persistente hasta los conflictos violentos, el cambio climático, la trata de las personas, pandemia, crisis económicas y financieras revelan nuestra vulnerabilidad frente a un creciente número de amenazas.

Debido a tales riesgos, la seguridad humana señala la necesidad de contar infraestructuras que combinen los programas de paz, seguridad, desarrollo y derechos humanos de manera más eficaz, eficiente y orientada a la prevención (ONU, 2012).

1.4.2.2. Seguridad pública.

La Seguridad Ciudadana es entendida como una condición social donde predomina la confianza, entendida como una ausencia de riesgos hacia la integridad física y psicológica, donde el Estado garantiza la vida, la libertad y el patrimonio ciudadano. Según la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, se entiende por Seguridad Ciudadana la acción integrada desarrollada por el Estado, en conjunto con la ciudadanía, destinada a asegurar la convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos.

Para Gonzales (2012), la seguridad pública forma parte esencial del bienestar de una sociedad. Un estado de derecho genera las condiciones que permiten al individuo realizar sus actividades cotidianas con la confianza que su patrimonio, su vida, y otros bienes jurídicos tutelados.

1.4.2.3. Definición de seguridad ciudadana

La seguridad ciudadana es uno de varios componentes de la seguridad humana, aquel componente responsable de enfrentar las amenazas violentas y delictivas contra las personas y sus bienes (Carrión, 2002).

Según la ONU la seguridad ciudadana tiene dos acepciones: la primera es la condición de la persona de estar en situaciones exenta de violencia o amenaza de ella o acciones de despojo intencional por parte de otras personas; la segunda acepción de

seguridad ciudadana es expresada como la acción destinada a la protección de los ciudadanos frente a la violencia y el despojo a través de políticas públicas.

El SINASEC considera a la seguridad ciudadana como la acción integrada ejercida por el Estado en colaboración con ciudadanía, para asegurar la convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de los espacios públicos, contribuyendo a la prevención de delitos.

En conclusión la seguridad ciudadana es la situación ideal de orden, solidaridad y paz, generada por la ciudadanía y expresada a través del respeto de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones individuales y colectivas. Esta definición contiene las numerosas dimensiones de la vida de ciudadanos en comunidad, incluidos problemas diversos, como la delincuencia, los riesgos de incendio, contaminación ambiental, y la prevención frente a catástrofes. De las definiciones expresadas se deduce que el principal significado de la seguridad es no tener una agresión violenta; ser respetada la integridad física, disfrutar de la privacidad del hogar sin miedo a ser asaltado y poder transitar tranquilamente por la calle sin sufrir un robo o agresión.

En conclusión, existe Seguridad Ciudadana cuando las personas naturales pueden desarrollar sus actividades, sin riesgo cercano de tipo físico. La perspectiva asumida por esta investigación también señala a la seguridad ciudadana como un fenómeno social complejo, multidimensional y multicausal donde interviene la sociedad civil de manera organizada.

Por ello, se requiere continuamente del rediseño de las políticas públicas de seguridad con una perspectiva de corto, mediano y largo plazo, enfocada en los procesos de monitoreo y evaluación (Leiva, 2011).

1.4.2.4. Condiciones que afectan la seguridad ciudadana

Para Basombrío (2005), la seguridad ciudadana es afectada por el entorno de conductas antisociales que promueven la inseguridad como el consumo de drogas, consumo excesivo de alcohol, prostitución, pandillaje juvenil.

La percepción de inseguridad ciudadana es visualizada a través del mal estado de las calles, el ornato de las mismas, la poca iluminación y el deterioro del entorno social que condiciona y favorece determinadas zonas para el desarrollo de la delincuencia. De esta manera, aquello es una posibilidad para que el acto delictivo se realice (Pontón, 2007).

Desde la perspectiva legal, un acto delictivo implica tres condiciones esenciales: un autor motivado que analiza el riesgo- beneficio para efectuar el robo, la presencia específica de una víctima en situación de vulnerabilidad y finalmente la presencia de un espacio físico con características favorables para la perpetuación del delito.

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2009), señala que las personas deben desarrollarse en un contexto con el menor número de amenazas a su integridad personal, derechos cívicos y el libre disfrute de sus condiciones patrimoniales. Asimismo señala tres tipos de violencia que predominan en la sociedad actual:

- a. Violencia familiar. La familia es el núcleo básico de la sociedad y que en su seno tiene lugar la enseñanza de los valores morales básicos del individuo, la violencia al interior de la misma trae como consecuencia la existencia de individuos que crecen sin tales valores y que son más propensos a iniciarse en la vida criminal (Costa y Romero, 2010).
- b. Micro comercialización de drogas. Según Yépes (2005), el consumo y comercialización de drogas es un factor causal de alto nivel de la inseguridad ciudadana. Las formas de micro comercialización son mediante los paseos ambulatorios, venta al paso, paseo encubierto y venta por pedidos.
- c. Pandillaje. Según el Centro Internacional para la Prevención de la Criminalidad (2008), define a las pandillas como la asociación de personas que cumplen con las siguientes características: carácter colectivo, comportamiento delincual y criminal de los miembros de las pandillas, siendo su característica principal la juventud de sus miembros.

1.4.2.5. Pacto por la seguridad ciudadana

El Gobierno Nacional ha convocado a los actores políticos, sociales y económicos, así como a instituciones públicas, vinculadas a la seguridad en un esfuerzo colectivo condensado en el Pacto por la Seguridad Ciudadana que presenta varios puntos que se detallan a continuación:

- a. Agenda legislativa por la seguridad.
- b. Respuesta frontal al narcotráfico.
- c. Eficacia policial para incrementar la seguridad.
- d. Reforma de la Policía Nacional del Perú.
- e. Prevención del delito.
- f. Renovar la cultura para reducir la victimización.
- g. Ejecución del plan nacional de seguridad ciudadana.
- h. Firme apoyo a las instituciones del pacto por la seguridad ciudadana.

a. Condiciones para su implementación.

Yépez, (2005), señala entre los factores condicionantes para el desarrollo de la Seguridad Ciudadana que han de permitir mejorar los niveles de la seguridad ciudadana como garantía del desarrollo económico y social de los ciudadanos los siguientes factores:

- ✓ Liderazgo político. Reconocido como la conducción de las políticas y la conducción activa de dichos procesos en los distintos niveles de gobierno.

- ✓ Recursos. Las acciones deben ser ejecutadas por los organismos de las entidades públicas en consideración a sus planes operativos y el presupuesto asignado, en función a sus áreas de competencia.
- ✓ Compromiso. Es la participación activa en el desarrollo de las acciones en relación a los objetivos estratégicos del plan para la concreción de las metas previstas.
- ✓ Institucionalización implica los aspectos legales requeridos para la ejecución, monitoreo, la evaluación y la actualización del plan En ese sentido, se reconoce el carácter autónomo y funcional al Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.

b. Actores principales (Gobierno local, municipal y distrital)

La Constitución del Perú señala en su artículo 197°, sus roles:

- ✓ Promoción, apoyo y reglamentación de la participación vecinal en el desarrollo local; por otra parte, brindan servicios de seguridad ciudadana, con la cooperación de la Policía Nacional del Perú, conforme a ley.
- ✓ Serenazgo. Según la Ley Orgánica de Municipalidades cumple una función complementaria a la de la Policía Nacional, con lo cual debe coordinar estrechamente sin suplirla en sus funciones.
- ✓ Policía Nacional. Según Dec. Legislativo N°1267, Ley de la Policía Nacional tiene por finalidad fundamental garantizar, mantener y restablecer el orden interno
- ✓ Juntas vecinales. Ley del Sistema N° 27933 la seguridad ciudadana corresponde también a la población en función de apoyo y colaboración con las autoridades competentes en la medida de sus posibilidades El principal mecanismo a través del cual se materializa esta participación ciudadana son las Juntas Vecinales

1.4.2.8. Programa de Serenazgo

Es el organismo creado por las municipalidades para brindar servicios de seguridad a la población, a través de labores de apoyo y colaboración con la Policía Nacional de Perú para el mantenimiento de la tranquilidad y el orden ciudadano, en sus respectivas jurisdicciones distritales.

El Serenazgo presenta el compromiso de prestar auxilio, protección, orden, seguridad y una convivencia pacífica de la comunidad. Para cumplir dichos objetivos colabora con la PNP en la planificación y ejecución de las operaciones de patrullaje.

En el marco de este compromiso el Serenazgo tiene como visión institucional ser reconocido como una institución integrada por personal debidamente capacitado, entrenado y equipado, con principios éticos y morales de alto nivel, para garantizar la paz social, la convivencia pacífica y la Seguridad Ciudadana. De esta manera, el Serenazgo cumple su servicio de diversas formas, ya sea a pie, en bicicleta o motorizados. Sus funciones son:

- ✓ Planificación de acciones de patrullaje general y selectivo en condición de colaboración con la PNP.
- ✓ Brindar auxilio y protección al vecindario para la protección de su vida e integridad física.
- ✓ Supervisión del cumplimiento de las normas de seguridad en diversos espectáculos abiertos al público en eventos de tipo comercial, social, cultural y religioso.
- ✓ Control y cumplimiento de las normas de seguridad contra incendios, inundaciones y otras catástrofes.
- ✓ Garantizar el orden y la tranquilidad en el vecindario.

- ✓ Asumir el control del tránsito vehicular, en caso de necesidad hasta su normal funcionamiento a cargo de la Policía Nacional.
- ✓ Vigilar la preservación de la calidad de vida, limpieza y ornato público.
- ✓ Prestar apoyo al Gobierno Local cuando este lo solicite
- ✓ Orientar al ciudadano.
- ✓ Verificar el cumplimiento de las disposiciones municipales en materia de transporte
- ✓ Apoyar y controlar el cumplimiento de las disposiciones municipales sobre Parques Zonales.
- ✓ Apoyar y controlar el cumplimiento de las disposiciones municipales en materia de limpieza pública.
- ✓ Otras en función a la ejecución de ordenanzas del gobierno local.

El personal del Serenazgo está obligado a desempeñar sus funciones con responsabilidad, honradez y calidad cooperando en la consecución de los objetivos de la municipalidad. En función a ello las municipalidades provinciales y distritales procesos educativos de capacitación para el desarrollo de sus habilidades y competencias en el desarrollo de sus funciones por cumplir.

a. Capacitación en el programa de Serenazgo

Aguilar (2014) expresa que la capacitación debe concebirse como un modelo de educación, por medio del cual se forma una cultura basada en los valores, la productividad y la calidad en las tareas laborales. Por otra parte, las capacitaciones desarrolladas para el personal de Serenazgo por parte de las municipalidades son procesos complejos y de gran importancia para la inducción y el desempeño de dicho personal para el objetivo de generar una alta calidad de servicio en Seguridad Ciudadana para la ciudadanía.

Asimismo, los beneficios obtenidos por el personal de Serenazgo mediante la implementación de los programas de capacitación permiten ampliar el conocimiento en el desarrollo de sus funciones, elevar los niveles de motivación y la relación entre los funcionarios y el personal de Serenazgo. Para los fines de la investigación se asume los conceptos de los términos que se indican:

- ✓ Acciones preventivas Constituyen previsiones orientadas a la neutralización de los factores que fomentan la delincuencia. Básicamente se trata de intervenciones y programas, generalmente a largo plazo, para mejorar las condiciones sociales y económicas que favorecen la criminalidad.
- ✓ Competencias Conjunto de conocimientos que desarrollan habilidades de pensamiento para actuar en función a diversas, favoreciendo el desarrollo de destrezas en la resolución de los problemas de la vida.
- ✓ Capacidades Las capacidades son desarrolladas de manera secuencial y por niveles en todo el proceso educativo y son evaluadas por etapas. Es una combinación de destrezas, conocimientos, aptitudes y actitudes.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

La percepción sobre la capacitación en Seguridad Ciudadana en personal de Serenazgo y funcionarios en tres distritos de Lima Metropolitana es positiva.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis 1: La percepción sobre capacitación en Seguridad Ciudadana, en el personal de Serenazgo de tres distritos de Lima Metropolitana es positiva.

Hipótesis 2: La percepción sobre capacitación en Seguridad Ciudadana, en funcionarios de tres distritos de Lima Metropolitana es positiva.

Hipótesis 3: La efectividad de capacitación en Seguridad Ciudadana, relacionada con los tipos de delitos en tres distritos de Lima Metropolitana es positiva.

1.6. Variables de estudio

1.6.1. Capacitación del personal de Serenazgo

a. Definición conceptual.

La capacitación es la comunicación efectiva de contenidos con un propósito educativo, de forma tal que permanezca abierto a discusión crítica y pueda ser trasladado efectivamente a la práctica (Stenhouse, 1981).

b. Definición operacional.

Respuestas emitidas por los examinados en el cuestionario sobre capacitación para personal de Serenazgo.

1.6.2 Seguridad Ciudadana

a. Definición conceptual.

La seguridad ciudadana es la acción integrada ejercida por el Estado en colaboración con ciudadanía, para asegurar la convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de los espacios públicos, contribuyendo a la prevención de delitos (SINASEC).

b. Definición operacional.

Estadísticas de seguridad Ciudadana 2012-2015 por distrito

1.6.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	TIPO O NATURALEZA DE LA VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	CRITERIOS DE MEDICIÓN	INDICADORES	INSTRUMENT. DE MEDICIÓN
Variable independiente: Capacitación del personal de Serenazgo	Cualitativa Cuantitativa	Escala de Clasificación	Investigación documental Investigación de campo	- Tipo - Finalidad - Tiempo - Planes - Ponentes - Percepción - Competencias cognitivas - Competencias procedimentales - Competencias actitudinales	Cuestionario
Variable Dependiente: Efectividad en la Seguridad Ciudadana”	Cualitativa Cuantitativa	Escala de Clasificación	Investigación Documental Investigación de campo	- Nivel de eficacia funcional - Productividad - Grado de participación funcional. - Grado de efectividad de los procesos de capacitación. - Innovaciones de capacitación	Guía de Entrevista Fichas de Investigac. Cuestionario

1.7. Objetivos

1. 7. 1. Objetivo general

Determinar la percepción sobre Seguridad Ciudadana en personal de Serenazgo y funcionarios en tres distritos de Lima Metropolitana

1.7.2. Objetivos específicos

- a. Identificar la percepción sobre Seguridad Ciudadana en personal de Serenazgo en tres distritos de Lima Metropolitana.
- b. Establecer la percepción sobre Seguridad Ciudadana en funcionarios en tres distritos de Lima Metropolitana.
- c. Precisar la efectividad de capacitación en Seguridad Ciudadana, relacionada con los tipos de delitos en tres distritos de Lima Metropolitana.

II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de la investigación

El tipo fue descriptivo. El estudio tiene por finalidad describir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo en una circunstancia temporal-espacial determinada, así como caracterizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables (Sánchez, H. y Reyes, C. 2006).

2.2. Diseño de la investigación

En cuanto al diseño de investigación fue descriptivo comparativo de naturaleza transversal (Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P., 2010), puesto que el objetivo fue determinar la presentación de la variable en tres contextos diferentes constituidos por los tres distritos considerados en el estudio.

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población de la presente Investigación estuvo constituida por el personal de Serenazgo de las municipalidades que son materia de indagación que asciende a un total aproximado de 1,500 efectivos. Así mismo participaron los funcionarios de cada distrito.

2.3.2. Muestra

Sobre la base de la tabla estadística de Arkin y Colton (1995) para un margen de error de $\pm 5\%$, para la población determinada, la muestra se ha definido en 304 sujetos de investigación; siendo la distribución para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, de la siguiente manera:

Tabla 1. *Encuesta a personal del Serenazgo*

	Municipalidad	n
Personal de Serenazgo	Miraflores	214
	Magdalena del Mar	30
	Pueblo Libre	60
	Total	304

Tabla 2. *Entrevista a personal directivo de Serenazgo*

	Municipalidad	n
Personal directivo de Serenazgo	Miraflores	4
	Magdalena del Mar	4
	Pueblo Libre	4
	Total	12

2.4. Técnicas e instrumentos de investigación

En la presente Investigación se han aplicado las técnicas e instrumentos de recolección siguientes:

2.4.1 Técnicas

- ✓ Recopilación Bibliográfica.
- ✓ Encuesta
- ✓ Entrevista

2.4.2. Instrumentos

- ✓ Datas o Fichas
- ✓ Cuestionario
- ✓ Guía de Entrevista

2.4.3. Procesamiento y análisis de la información

- a. Sobre la base de la identificación de las variables de investigación se procedió a la recopilación de fuentes escritas así como a la recolección de datos a través de cuestionarios y guía de entrevista.
- b. Por otra parte, la Investigación comprometió el empleo de técnicas para el procesamiento de los datos conforme se expresa:
 - ✓ Tabulación de Datos
 - ✓ Procesamiento informático
- c. Para el análisis de la información se recurrió al análisis documental y al análisis estadístico.

III. RESULTADOS

3.1. Variable: Capacitación del personal de Serenazgo.

3.1.1. Aplicación de encuestas

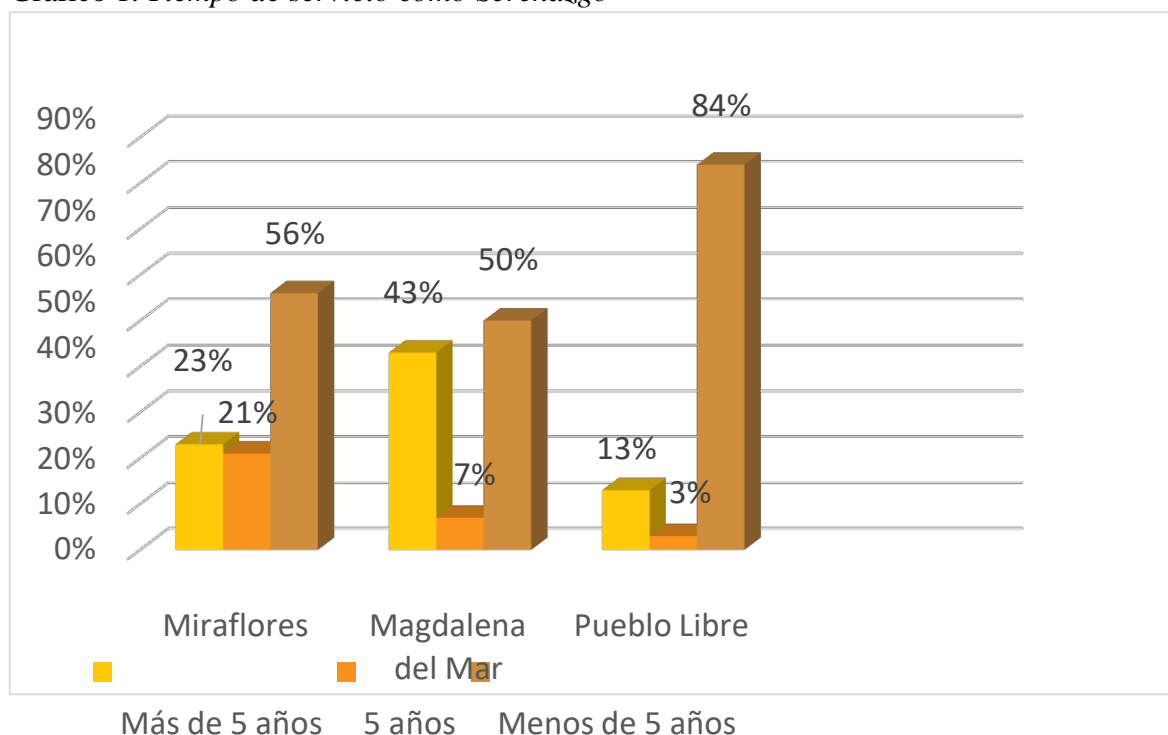
Se aplicó encuestas a una muestra constituida por 304 serenos cuyo tiempo laboral en el Servicio de Serenazgo en su mayoría es menor a 5 años; apreciándose que en las tres municipalidades materia de estudio se presenta dicha realidad.

Tabla 3. *Tiempo de servicio como personal de Serenazgo*

Tiempo de servicio como Serenazgo				
	Más de 5 años	5 años	Menos de 5 años	n
Miraflores	50 23%	45 21%	119 56%	214 100%
Magdalena del Mar	13 43%	02 07%	15 50%	30 100%
La Unión Libre	8 13%	2 03%	50 84%	60 100%
Total	71 23%	49 16%	184 61%	304 100%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 1. *Tiempo de servicio como Serenazgo*



Fuente: *Elaboración Propia*

Tabla 4. *Capacitación en Seguridad Ciudadana*

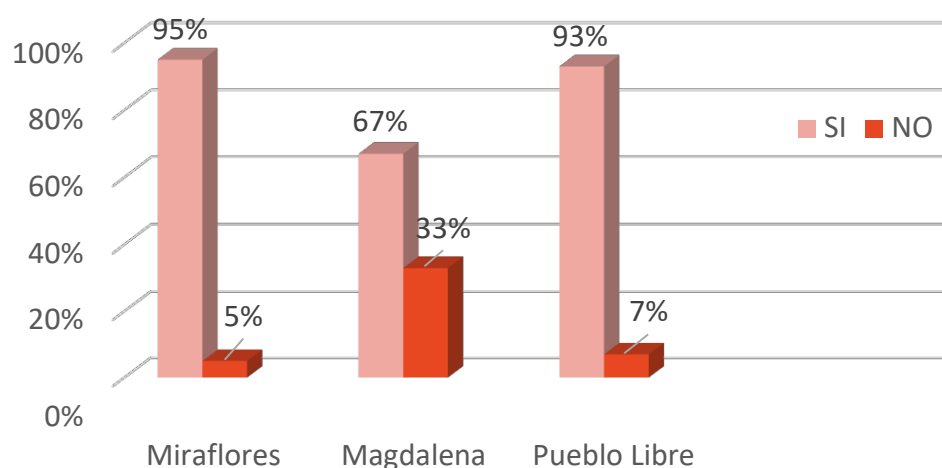
Capacitación en Seguridad Ciudadana durante el tiempo que viene trabajando en el Servicio de Serenazgo			
	Sí	No	n
Miraflores	204	10	214
	95%	05%	100%
Magdalena del Mar	20	10	30
	67%	33%	100%
Pueblo Libre	56	04	60
	93%	07%	100%
Total	280	24	304
	92%	08%	100%

Fuente: *Elaboración Propia*

El (92%) de la muestra afirma haber recibido capacitación en Seguridad Ciudadana durante el tiempo que viene trabajando en el Servicio de Serenazgo, apreciándose

que en la Municipalidad de Magdalena del Mar se registra el mayor número de serenos equivalente al (33%) del personal de dicho Servicio que afirma que no está entrenado para desempeñarse en el contexto de la Seguridad Ciudadana; al no haber recibido preparación alguna, siendo mínimo, el personal (8%) que estaría en esta circunstancia a nivel de toda la muestra auscultada; es decir 24 sujetos de investigación; evidenciándose cierto nivel de desinterés de las Municipalidades para tener al 100% recursos humanos competentes para cautelar la seguridad de la población frente al accionar del delito.

Gráfico 2. *Capacitación en seguridad ciudadana*



Fuente: Elaboración Propia

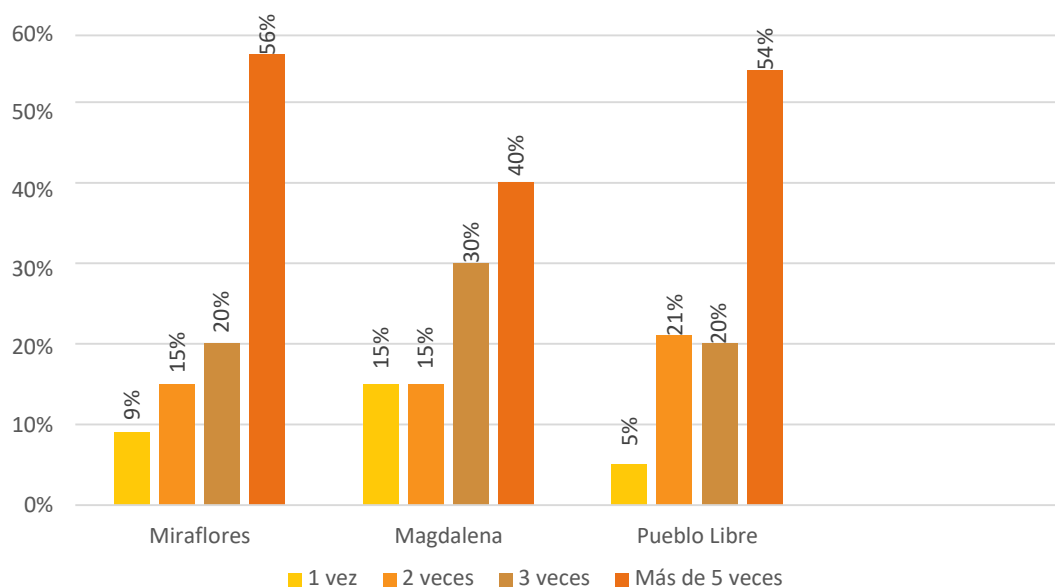
Tabla 5. *Frecuencia de los eventos de capacitación*

	Frecuencia de los eventos de capacitación recibida				
	1 vez	2 veces	3 veces	Más de 5 veces	n
Miraflores	19 09%	30 15%	41 20%	114 56%	204 100%
Magdalena del Mar	03 15%	03 15%	06 30%	08 40%	20 100%
Pueblo Libre	03 05%	12 21%	11 20%	30 54%	56 100%
Total	25 09%	45 16%	58 21%	152 54%	280 100%

Fuente: Elaboración Propia

Entre el (21%) y el (54%) del Serenazgo que ha recibido preparación para desempeñarse en Seguridad Ciudadana, interviniendo en 3 a más de 5 eventos de capacitación; existiendo un porcentaje significativo entre 09% al 16% que sólo ha participado en uno y dos capacitaciones, lo que indica la existencia de una posible falta de interés en que el personal en su totalidad esté preparado para el cumplimiento de sus competencias funcionales.

Gráfico 3. Frecuencia de los eventos de capacitación



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 6. Duración de los Cursos de Capacitación en Seguridad Ciudadana

	Duración de la capacitación en Seguridad Ciudadana					n
	1 semana	1 mes	3 meses	6 meses	menos	
Miraflores	40 20%	30 15%	03 01%	-	131 64%	204 100%
Magdalena del Mar	04 20%	05 25%	01 05%	01 05%	09 45%	20 100%
Pueblo Libre	10 18%	21 37%	05 09%	05 09%	15 27%	56 100%
Total	54 19%	56 20%	08 03%	07 02%	155 56%	280 100%

Fuente: Elaboración Propia

El (44%) de la muestra expresa que los eventos de capacitación para el personal de serenos, tienen una duración de (01) semana a seis (06) meses; sin embargo el (56%) dice que estos se han llevado a cabo en menos tiempo de lo indicado; localizándose el mayor índice de opinión (64%) en la Municipalidad de Miraflores; infiriéndose que el periodo de tiempo destinado a la preparación del indicado personal es muy corto.

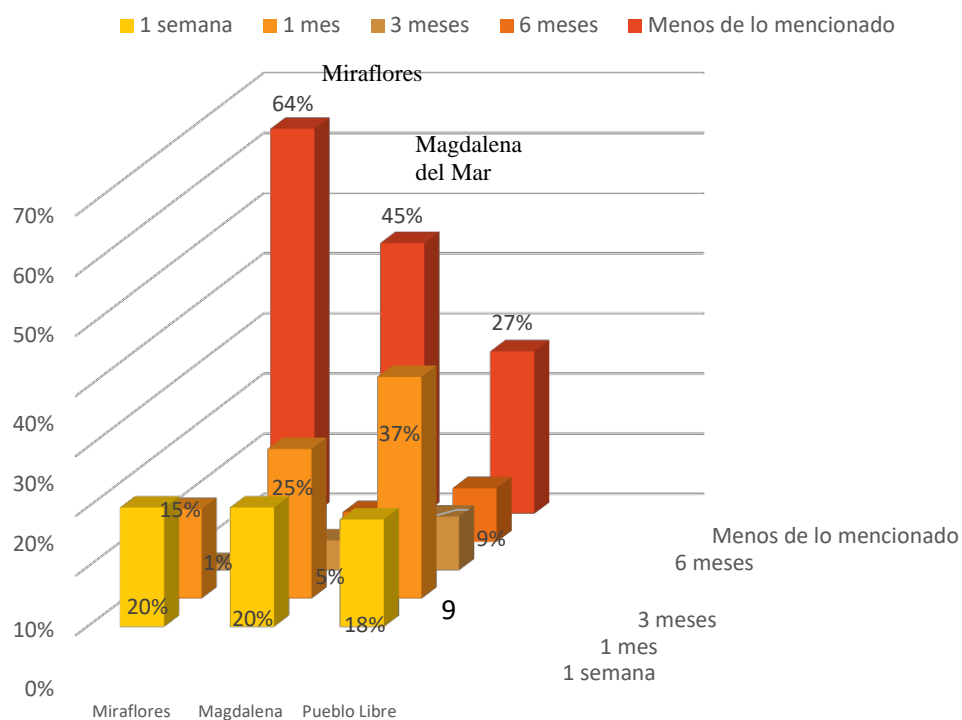


Gráfico 4. Duración de los cursos de capacitación en Seguridad Ciudadana

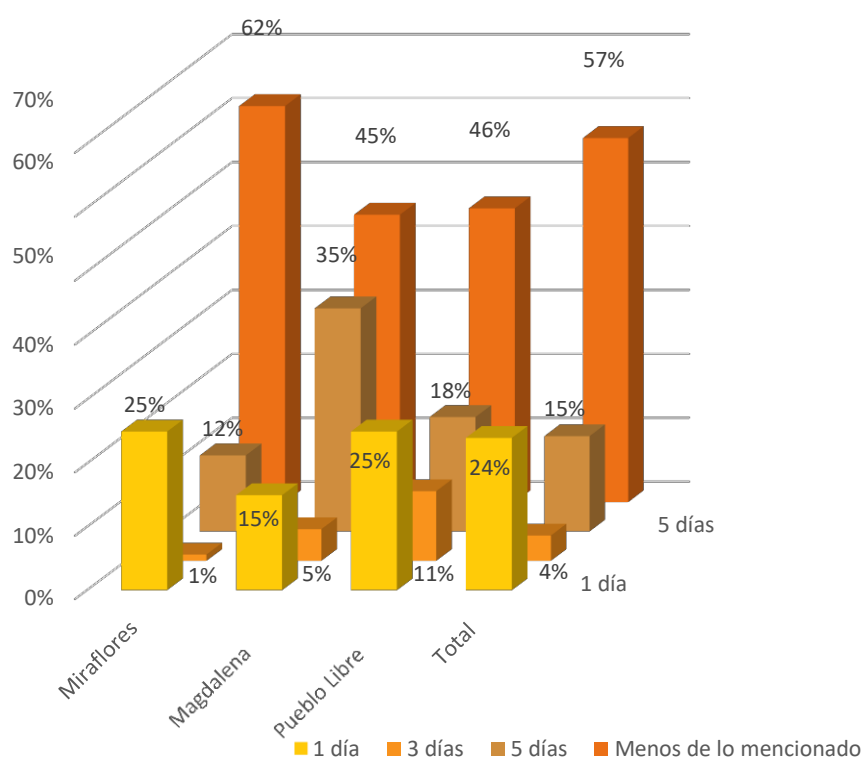
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 7. Duración de las charlas de Capacitación realizadas para el personal de Serenazgo

	Duración de las charlas de capacitación				n
	1 día	3 días	5 días	Menos	
Miraflores	50	03	25	126	204
	25%	01%	12%	62%	100%
Magdalena del Mar	03	01	07	09	20
	15%	05%	35%	45%	100%
Pueblo Libre	14	06	10	26	56
	25%	11%	18%	46%	100%
Total	67	10	42	161	280
	24%	04%	15%	57%	100%

Fuente: Elaboración Propia

Afirma el (43%) de la muestra que las municipalidades organizan charlas de capacitación entre (01) día y (05) días, mientras que el (57%) dice que éstas se dieron en menos del tiempo indicado; deduciéndose ante esta opinión mayoritaria que el tiempo de ejecución de las charlas han sido menor a (01) día, es decir en una jornada



académica entre 3 a 5 horas cronológicas.

Gráfico 5. Duración de las charlas de Capacitación

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 8. Finalidad de la capacitación en Seguridad Ciudadana

	Finalidad de la capacitación en seguridad ciudadana										n
	Conocer el manejo de armas de fuego		Aprender a realizar el patrullaje motorizado o a pie		Saber detener adecuadamente a los delincuentes		Aprender el uso adecuado de la fuerza		Saber brindar primeros auxilios		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Miraflores	47	157	155	49	89	115	74	130	115	89	204
	23%	77%	76%	24%	44%	56%	36%	64%	56%	44%	100%
Magdalena	05	15	16	04	15	05	12	08	15	05	20
del Mar	25%	75%	80%	20%	75%	25%	60%	40%	75%	25%	100%
Pueblo	10	46	51	05	40	16	43	13	52	04	56
Libre	18%	82%	91%	09%	71%	29%	77%	23%	93%	07%	100%
Total	62	218	222	58	144	136	129	151	182	98	280

22%	78%	79%	21%	51%	49%	46%	54%	65%	35%	100%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------

Fuente: Elaboración Propia

Las opiniones mayoritarias de la muestra exponen que el (79%) opina que la capacitación que recibió tuvo por finalidad prioritaria “aprender a realizar el patrullaje motorizado o a pie”; el 65% expresa que fue para “aprender a brindar los primeros auxilios”; y el (51%), para “saber detener adecuadamente a los delincuentes”. Apreciando estas opiniones a nivel de las municipalidades indagadas, se tiene:

- **“aprender a realizar el patrullaje motorizado o a pie”**: dice el (91%) de serenos de la Municipalidad de Pueblo Libre; el (80%), de la Municipalidad de Magdalena del Mar; y el (76%), de la Municipalidad de Miraflores.

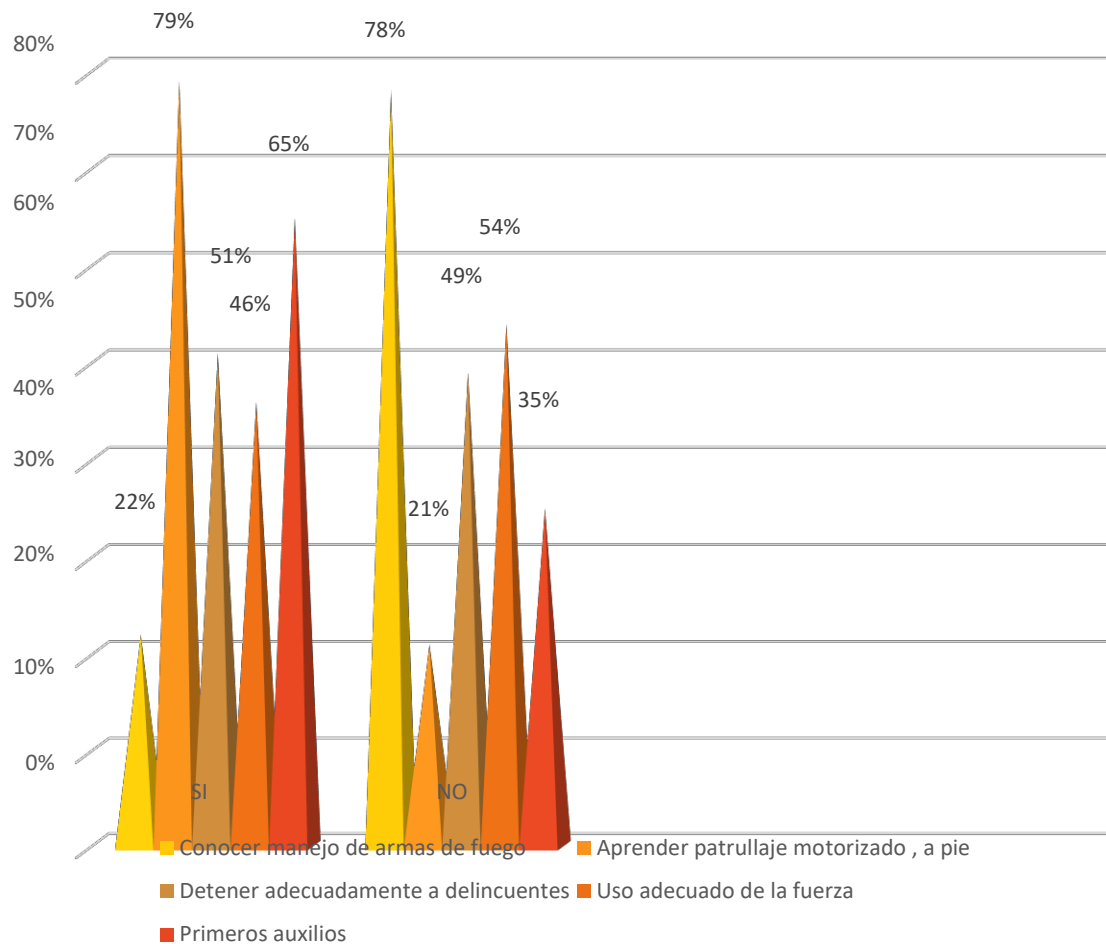
-**“aprender a brindar primeros auxilios”**: el (93%), de serenos de la Municipalidad de Pueblo Libre; el (75%) de la Municipalidad de Magdalena del Mar; y el (56%) de la Municipalidad de Miraflores.

-**“saber detener adecuadamente a los delincuentes”**: el (75%) serenos de la Municipalidad de Magdalena del Mar; el (71%) de la Municipalidad de Pueblo Libre; el (44%), de la Municipalidad de Miraflores.

-**“aprender el uso adecuado de la fuerza”**: el (77%), serenos de la Municipalidad de Pueblo Libre; y el (60%) de la Municipalidad de Magdalena del Mar.

Las opiniones recepcionadas evidencian que el personal de serenos acuden a los eventos de capacitación que realizan las municipalidades desconociendo la finalidad para la cual van a ser instruidos; situación que pone de manifiesto que no existe adecuada difusión sobre el propósito que orientan las capacitaciones así como la falta de una apropiada planificación.

Gráfico 6. *Finalidad de la capacitación en Seguridad Ciudadana*



Fuente: *Elaboración Propia*

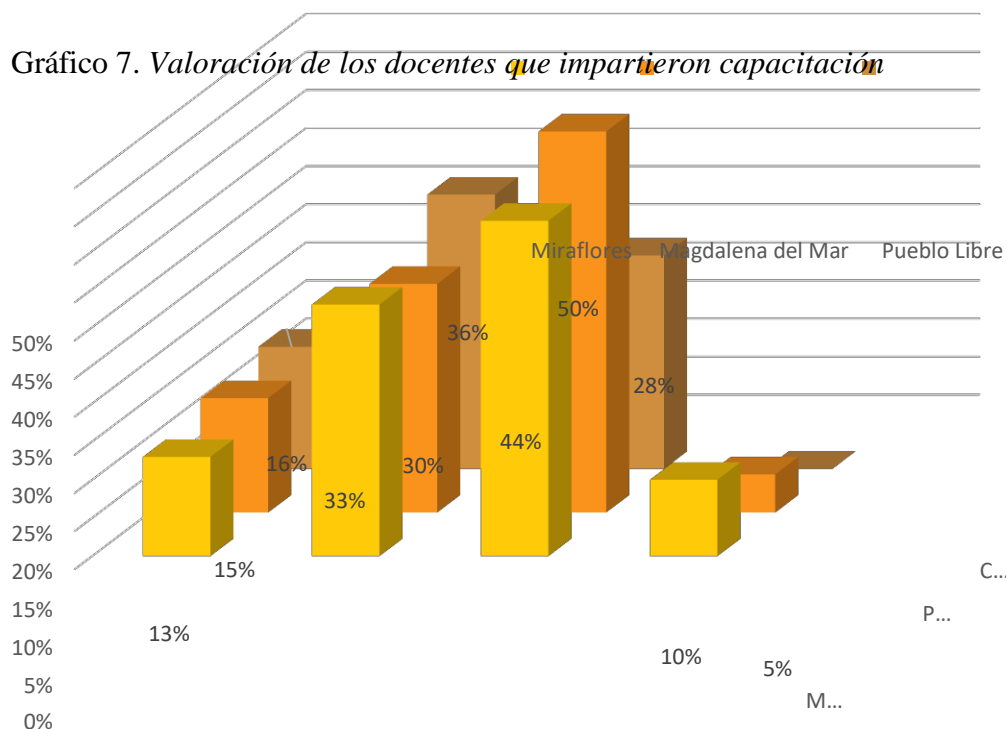
Tabla 9. Valoración de los docentes que impartieron capacitación

	Calificación a los docentes que impartieron la capacitación					n
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	
Miraflores	27 13%	67 33%	90 44%	20 10%	-	204 100%
Magdalena del Mar	03 15%	06 30%	10 50%	01 05%	-	20 100%
Pueblo Libre	09 16%	20 36%	27 48%	-	-	56 100%
Total	39 14%	93 33%	127 45%	21 08%	-	280 100%

Fuente: Elaboración Propia

La mayoría de la muestra (45%) valora el desempeño de los docentes en los procesos de capacitación con el atributo BUENO; siendo similar atributo a nivel de cada una de las municipalidades auscultadas en la presente investigación; existiendo el (33%) que opina que el desempeño es MUY BUENO; lo cual hace colegir que los docentes certifican apropiado nivel cognoscitivo sobre los temas que imparten.

Gráfico 7. Valoración de los docentes que impartieron capacitación



Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Fuente: Elaboración Propia

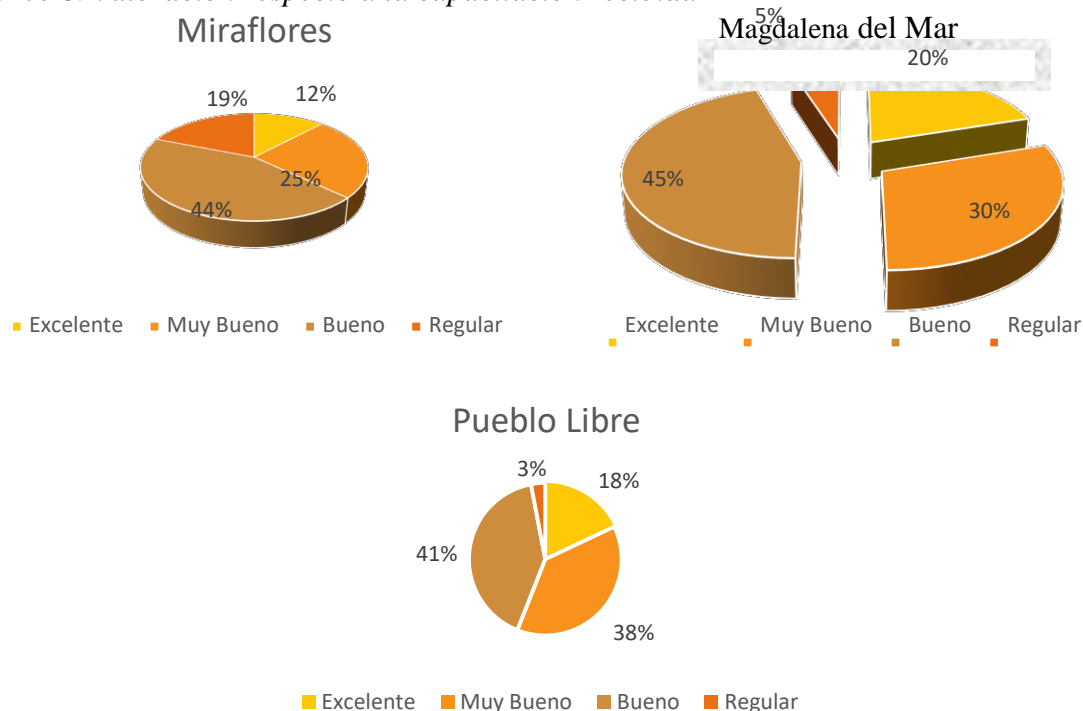
Tabla 10. Valoración respecto a la capacitación recibida

	Calificación de la capacitación recibida					n
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	
Miraflores	24	50	90	40	-	204
	12%	25%	44%	19%	-	100%
Magdalena del Mar	04	06	09	01	-	20
	20%	30%	45%	05%	-	100%
Pueblo Libre	10	21	23	02	-	56
	18%	38%	41%	03%	-	100%
Total	38	77	122	43	-	280
	14%	28%	43%	15%	-	100%

Fuente: Elaboración Propia

El (43%) del personal serenos evalúan con el atributo BUENO a los eventos en los que participaron en todas las municipalidades comprometidas en la presente investigación; existiendo un porcentaje ascendente al (28%) que califica con el atributo MUY BUENO; y el (15%) con el atributo REGULAR, localizándose esta opinión en la Municipalidad de Miraflores. De los resultados obtenidos se infiere que el grado de satisfacción con la capacitación recibida equivale al (85%) en el rango EXCELENTE-BUENO.

Gráfico 8. Valoración respecto a la capacitación recibida



Fuente: Elaboración Propia

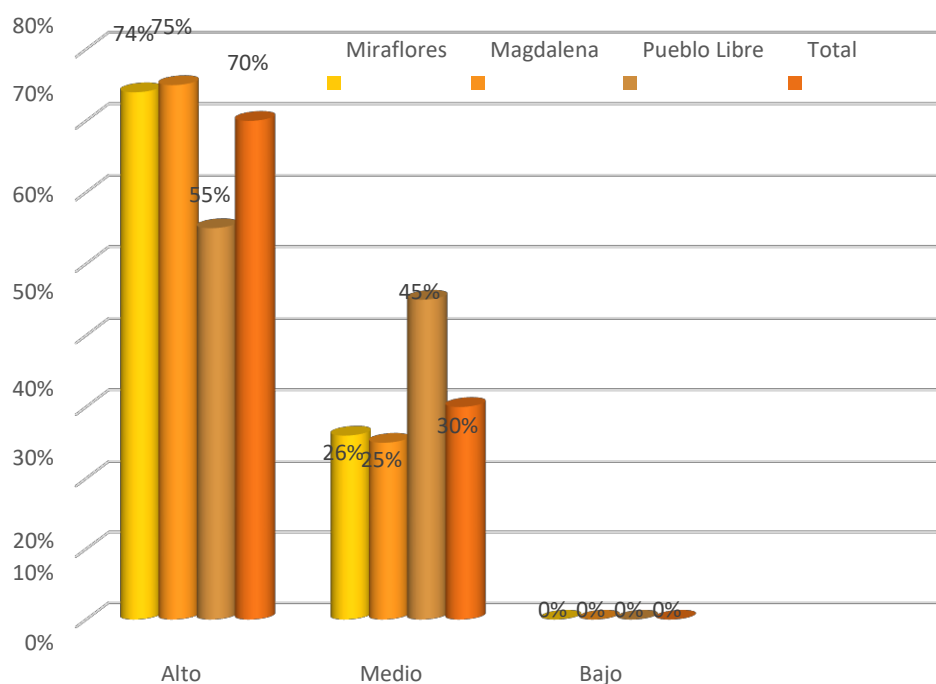
Tabla 11. *Nivel de conocimiento adquirido sobre Seguridad Ciudadana*

	Nivel de conocimiento adquirido en la capacitación			n
	Alto	Medio	Bajo	
Miraflores	150 74%	54 26%	-	204 100%
Magdalena del Mar	15 75%	05 25%	-	20 100%
Pueblo Libre	31 55%	25 45%	-	56 100%
Total	196 70%	84 30%	-	280 100%

Fuente: Elaboración Propia

El (70%) de la muestra afirma haber logrado ALTO nivel de conocimiento sobre la Seguridad Ciudadana; mientras que el (30%) dice en nivel MEDIO, en las tres municipalidades, lo que señala que existe alto grado de satisfacción con relación a los aspectos cognoscitivos impartidos en los eventos de capacitación.

Gráfico 9. *Nivel de conocimiento adquirido sobre Seguridad Ciudadana*



Fuente: Elaboración Propia

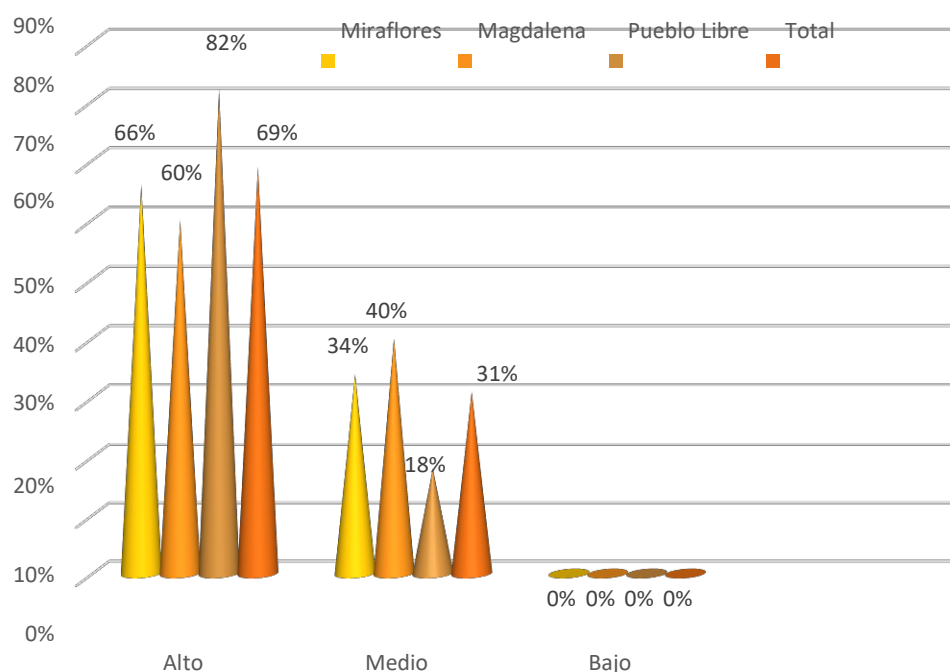
Tabla 12. *Nivel de predisposición al trabajo en equipo adquirido en la capacitación*

	Nivel de predisposición al trabajo en equipo adquirido en la capacitación			
	Alto	Medio	Bajo	n
Miraflores	134	70	-	204
	66%	34%		100%
Magdalena del Mar	12	08	-	20
	60%	40%		100%
Pueblo Libre	46	10	-	56
	82%	18%		100%
Total	192	88	-	280
	69%	31%		100%

Fuente: Elaboración Propia

El (69%) de la muestra opina que ha obtenido ALTO nivel de predisposición por el trabajo en equipo en los eventos de capacitación en los que ha participado, evidenciándose que en su mayoría el personal de Serenazgo ha internalizado la importancia de la unión de esfuerzos para desempeñarse con eficacia en la Seguridad Ciudadana.

Gráfico 10. Nivel de predisposición al trabajo en equipo adquirido en capacitación



Fuente: Elaboración Propia

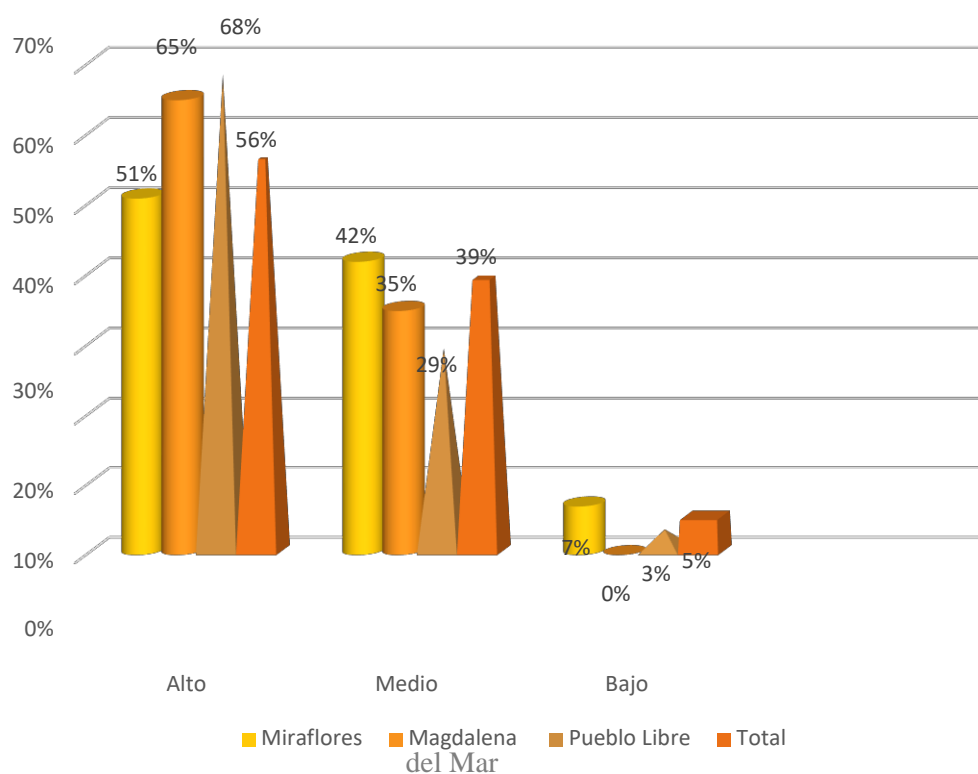
Tabla 13. Nivel de conocimiento práctico sobre técnicas de detención adquirido en capacitación

	Nivel de conocimiento práctico sobre técnicas de detención adquirido en capacitación			
	Alto	Medio	Bajo	n
Miraflores	105 51%	85 42%	14 07%	204 100%
Magdalena del Mar	13 65%	07 35%	-	20 100%
Pueblo Libre	38 68%	16 29%	2 03%	56 100%
Total	156 56%	108 39%	16 05%	280 100%

El (56%) de la muestra expresa haber logrado como resultado de los eventos de capacitación, ALTO nivel de conocimiento práctico sobre técnicas de detención;

existiendo el (44%) que ubica su opinión en el rango MEDIO-BAJO, lo cual pone de manifiesto que un sector numeroso de la muestra tiene ESCASO nivel de satisfacción sobre la adquisición de esta competencia procedimental; ubicándose en la municipalidad de Miraflores al (49%) de serenos que expresan esta insuficiencia; infiriéndose que posiblemente se ha seleccionado a instructores con escasa experticia en esta técnica.

Gráfico 11. *Nivel de conocimiento práctico sobre técnicas de detención*



Fuente: Elaboración Propia

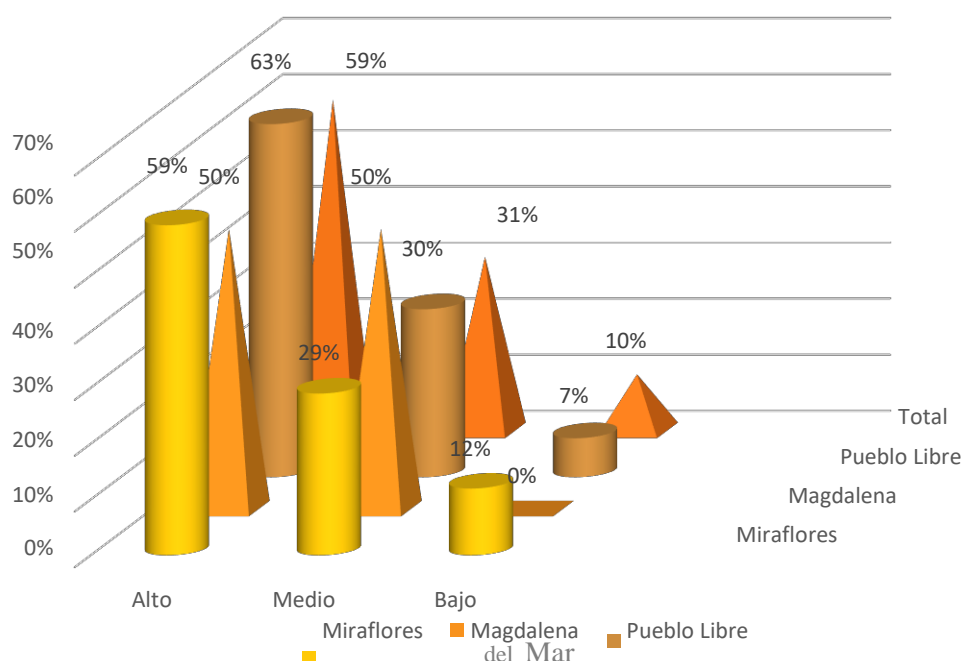
Tabla 14. *Nivel de conocimiento práctico sobre el empleo adecuado de la fuerza*

	Nivel de conocimiento práctico sobre el empleo adecuado de la fuerza adquirido en la capacitación			
	Alto	Medio	Bajo	n
Miraflores	120 59%	60 29%	24 12%	204 100%
Magdalena del Mar	10 50%	10 50%	-	20 100%
Pueblo Libre	35 63%	17 30%	04 07%	56 100%
Total	165 59%	87 31%	28 10%	280 100%

Fuente: Elaboración Propia

El (59%) de la muestra opina que a nivel ALTO, ha logrado el conocimiento práctico sobre el empleo adecuado de la fuerza; mientras que el (41%) expresa esta competencia en el rango MEDIO – BAJO, situación que evidencia que existe un nivel INSUFICIENTE en la adquisición de esta competencia, deduciéndose que los instructores contratados no han sido ad hoc para impartir esta técnica.

Gráfico 12. Nivel de conocimiento práctico sobre el empleo adecuado de la fuerza



Fuente: Elaboración Propia

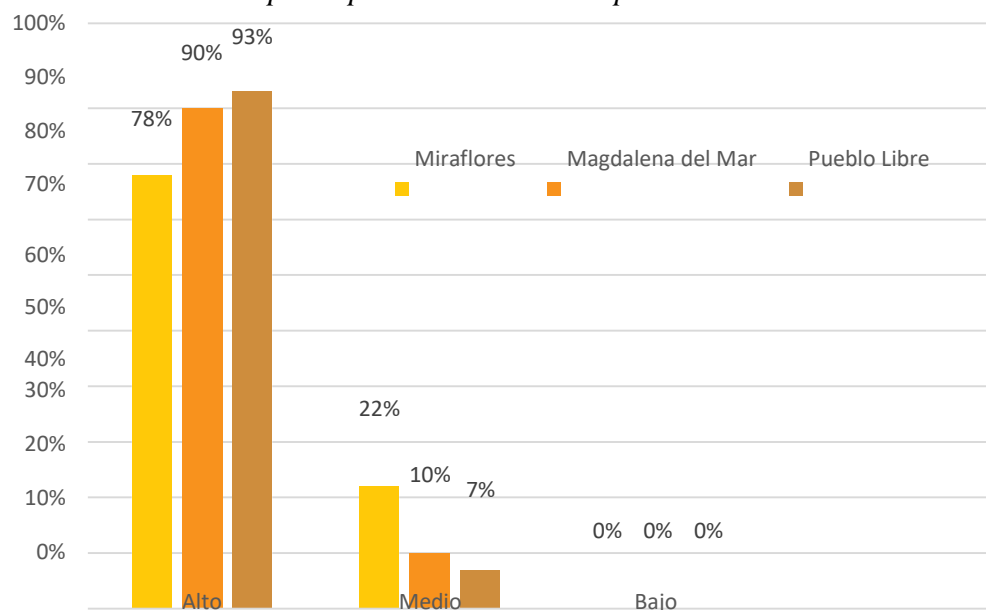
Tabla 15. Nivel de predisposición sobre el respeto al ciudadano

	Nivel de predisposición sobre el respeto al ciudadano adquirido en capacitación			
	Alto	Medio	Bajo	n
Miraflores	160	44	-	204
	78%	22%	-	100%
Magdalena del Mar	18	02	-	20
	90%	10%	-	100%
Pueblo Libre	52	04	-	56
	93%	07%	-	100%
Total	230	50	-	280
	82%	18%	-	100%

Fuente: Elaboración Propia

El (82%) de la muestra expresa que ha logrado ALTO nivel de predisposición sobre el respeto al ciudadano, mientras que el (18%) de los encuestados dice que ha conseguido en nivel MEDIO, evidenciándose de manera apropiada se ha considerado en los eventos de capacitación el desarrollo de la educación en valores para el personal de Serenazgo.

Gráfico 13. Nivel de predisposición sobre el respeto al ciudadano



Fuente: Elaboración Propia

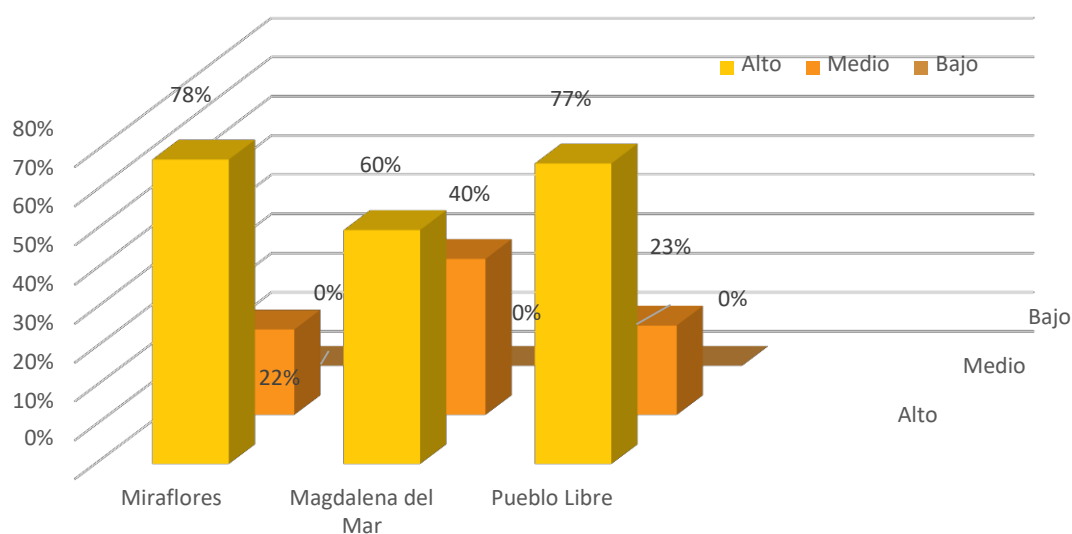
Tabla 16. Nivel de dominio emocional ante la violencia

	Nivel de dominio emocional ante la violencia adquirida en capacitación			n
	Alto	Medio	Bajo	
Miraflores	160	44	-	204
	78%	22%	-	100%
Magdalena del Mar	12	08	-	20
	60%	40%	-	100%
Pueblo Libre	43	13	-	56
	77%	23%	-	100%
Total	215	65	-	280
	77%	23%	-	100%

Fuente: Elaboración Propia

El (77%) de la muestra expresa haber logrado en nivel ALTO el dominio emocional ante la violencia, opinando el (23%) que esta competencia ha adquirido en nivel MEDIO; deduciéndose que aún falta desarrollar en el personal serenos, aspectos que consoliden la inteligencia emocional.

Gráfico 14. Nivel de dominio emocional ante la violencia



Fuente: Elaboración Propia

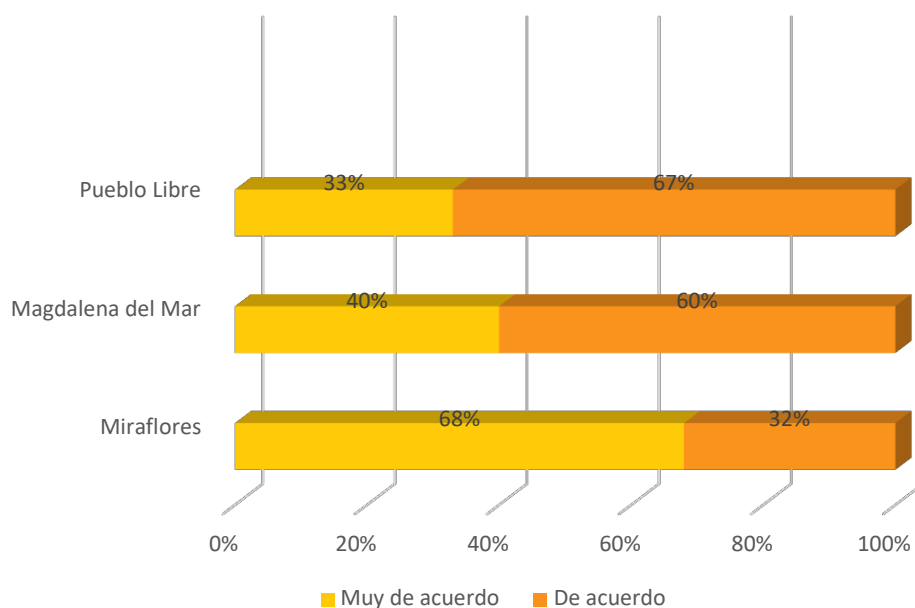
Tabla 17. Opinión acerca de recibir capacitación en aspectos similares

Según su opinión, el personal de Serenazgo de las Municipalidades debe recibir capacitación en aspectos similares.					
	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	n
Miraflores	145 68%	69 32%	-	-	214 100%
Magdalena del Mar	12 40%	18 60%	-	-	30 100%
Pueblo Libre	20 33%	40 67%	-	-	60 100%
Total	177 58%	127 42%	-	-	304 100%

Fuente: Elaboración Propia

El (100%) de la muestra expresa estar MUY DE ACUERDO – Y DE ACUERDO, que los eventos de capacitación para el personal Serenazgo que organizan las municipalidades deben tener una temática uniforme, coligiéndose que esto constituye una importante opinión que amerita tenerse en cuenta para la unión de esfuerzos que favorezcan el trabajo para la Seguridad Ciudadana.

Gráfico 15. *Opinión acerca de recibir capacitación en aspectos similares*



Fuente: Elaboración Propia

3.1.2. Entrevista al personal directivo

Tabla 18. Nivel de capacitación frente a las exigencias de la Seguridad Ciudadana

¿En qué nivel el personal de Serenazgo de la Municipalidad está capacitado para desempeñarse frente a las exigencias de la Seguridad Ciudadana?		
	ENTREVISTADO	OPINIÓN
Miraflores	Sr. Augusto VEGA GARCÍA Gerente de Seguridad Ciudadana	“Promedio regular”
	Sr. Enrique PASANO SARAIVA Subgerente de Serenazgo	“Nivel intermedio”
	Sr. Carlos CONTRERAS RIOS Gerente de Desarrollo Humano	“En un 50%”
	Sr. Jesús MAMANI ROMERO Supervisor de Serenazgo	“En nivel medio. Creo que deben ser más capacitados”.
	Sr Luis Miguel PRAELI BURGA Gerente de Seguridad Ciudadana	“Están en buen nivel para cumplir con sus funciones”
Magdalena del Mar	Sr. Víctor CISNEROS CHUNGA Subgerente de Serenazgo	“Bastante bien en la parte operativa pero deben mejorar en los procedimientos”.
	Sr. Jesús SALAZAR LOAYZA Gerente de Desarrollo Humano	“Nivel bueno alto”.
	Sr. Augusto TENORIO CUETO Supervisor de Serenazgo	“Medianamente regular”
	Sr. Javier LEONARDO LA ROSA Gerente de Seguridad Ciudadana	“Buena”
Pueblo Libre	Sr. Oscar PERALTA TRESIERRA Subgerente de Serenazgo	“En nivel competitivo”
	Sr. Ángel CÁRDENAS RAMÍREZ Gerente de Desarrollo Humano	“En buen nivel, competente para cumplir sus funciones”
	Sr. Iván CHANG DEL ARROYO Supervisor de Serenazgo	“ Nivel Bueno”

Fuente: Elaboración Propia

Según la opinión de los entrevistados, falta mayor capacitación al personal de Serenazgo, debiendo priorizarse aspectos procedimentales. Específicamente, expresan que el personal de Serenazgo de la Municipalidad de Miraflores está capacitado en nivel MEDIO; y en BUEN NIVEL, de las Municipalidades de Magdalena del Mar y Pueblo Libre; indicativos que evidencian la necesidad de incrementar la capacitación en la praxis de las funciones que competen cumplir a los serenos.

Tabla 19. *Acciones de la municipalidad para mejorar el trabajo del personal de Serenazgo*

¿Qué acciones ha realizado la Municipalidad para mejorar el trabajo del personal de Serenazgo en pro de la Seguridad Ciudadana? Indique el tiempo de duración de dichas acciones		
	ENTREVISTADO	OPINIÓN
Miraflores	Sr. Augusto VEGA GARCÍA Gerente de Seguridad Ciudadana	“Charlas sobre Seguridad”. Tres meses”
	Sr. Enrique PASANO SARAVIA Subgerente de Serenazgo	“Capacitaciones muy técnicas; mucho palabreo, poca acción”.
	Sr. Carlos CONTRERAS RIOS Gerente de Desarrollo Humano	“Sólo charlas y prácticas”
	Sr. Jesús MAMANI ROMERO Supervisor de Serenazgo	“Capacitación y aproximación de los serenos al vecino”.
	Sr. Luis Miguel PRAELI BURGA Gerente de Seguridad Ciudadana	Se capacita al personal para el uso de armas no letales y se está procediendo a la capacitación mensual”.
	Sr. Víctor CISNEROS CHUNGA Subgerente de Serenazgo	“Se ha capacitado al personal para el empleo de armas no letales y se está procediendo a capacitarlos mensualmente”.
Magdalena del Mar	Sr. Jesús SALAZAR LOAYZA Gerente de Desarrollo Humano	“Numerosas capacitaciones”. No conozco el tiempo”.
	Sr. Augusto TENORIO CUETO Supervisor de Serenazgo	“Capacitación del grupo GES (2 meses).
	Sr. Javier LEONARDO LA ROSA Gerente de Seguridad Ciudadana	“Capacitación de personal de reciente ingreso por 15 días”.
Pueblo Libre	Sr. Oscar PERALTA TRESIERRA Subgerente de Serenazgo	“Mejoramiento de la logística”
	Sr. Ángel CÁRDENAS RAMÍREZ Gerente de Desarrollo Humano	“Capacitación e instrucción al personal en leyes, ordenanzas; protocolos”.
	Sr. Iván CHANG DEL ARROYO Supervisor de Serenazgo	“Capacitación en leyes; ordenanzas; y protocolos de intervención”

Fuente: Elaboración Propia

De las opiniones recepcionadas se aprecia que los eventos de capacitación se han impartido en la modalidad de charlas de corta duración; sin uniformidad de criterios ni planificación adecuada; primando en dichos eventos conocimientos teóricos; deduciéndose que cada municipalidad ha elaborado su temática, visualizándose que existe la tendencia al protagonismo, sin considerar que la Seguridad Ciudadana tiene

características propias que exigen el desarrollo de competencias similares en cualquier contexto.

Tabla 20. Aspectos capacitados y tiempo de duración

¿De ser afirmativa su respuesta ¿En qué aspectos han sido capacitados y cuanto fue el tiempo de duración de dichas acciones?		
	ENTREVISTADO	OPINIÓN
Miraflores	Sr. Augusto VEGA GARCÍA Gerente de Seguridad Ciudadana	“En Seguridad Ciudadana”. Acciones de corta duración”
	Sr. Enrique PASANO SARAVIA Subgerente de Serenazgo	“En Seguridad. Dos veces al año”.
	Sr. Carlos CONTRERAS RIOS Gerente de Desarrollo Humano	“Sobre Seguridad Ciudadana”
	Sr. Jesús MAMANI ROMERO Supervisor de Serenazgo	“Cómo tener más acercamiento al vecino; se llevó a cabo en un día”.
	Sr Luis Miguel PRAELI BURGA Gerente de Seguridad Ciudadana	“En el empleo de armas no letales: los días miércoles, por dos semanas” “Se está procediendo a capacitar al personal los días miércoles, en diferentes aspectos como primeros auxilios; procedimientos en las intervenciones; normas legales; por el tiempo de seis meses.
		“En diferentes aspectos”
Magdalena del Mar	Sr. Víctor CISNEROS CHUNGA Subgerente de Serenazgo	
	Sr. Jesús SALAZAR LOAYZA Gerente de Desarrollo Humano	“No conoce”
	Sr. Augusto TENORIO CUETO Supervisor de Serenazgo	
Pueblo Libre	Sr. Javier LEONARDO LA ROSA Gerente de Seguridad Ciudadana	“En Constitución; leyes Ordenanzas; Derechos Humanos; Primeros auxilios; atención al vecino; técnicas de patrullaje. Por 15 días.
	Sr. Oscar PERALTA TRESIERRA Subgerente de Serenazgo	“Sobre discriminación y Derechos Humanos; trata de personas; explotación sexual de niños y adolescentes. Por una semana.
	Sr. Ángel CÁRDENAS RAMÍREZ Gerente de Desarrollo Humano	Sobre Derechos Humanos; por 60 días.
	Sr. Iván CHANG DEL ARROYO Supervisor de Serenazgo	“Modo de atender a los vecinos y público en general” (06 horas); Patrullaje y rondas (6 horas).

Fuente: Elaboración Propia

Se aprecia que la capacitación brindada al personal de Serenazgo se ha orientado en la Municipalidad de Miraflores a Seguridad Ciudadana; acercamiento al vecino; en

Magdalena del Mar al uso de armas no letales; primeros auxilios; procedimientos de protocolo; y en Pueblo Libre: Derechos Humanos; explotación sexual; patrullaje; atención al vecino; ratificándose que la programación es criterial impulsándose temáticas diferentes.

Tabla 21. *Planificación adecuada de las capacitaciones*

¿Cree Ud. que los eventos de capacitación que ha realizado la Municipalidad para mejorar el trabajo del personal de Serenazgo, han sido planificados adecuadamente? Fundamente su respuesta.		
MUNICIPALIDAD	ENTREVISTADO	OPINIÓN
Miraflores	Sr. Augusto VEGA GARCÍA Gerente de Seguridad Ciudadana	“Si se han planificado; pero se requiere actualización”.
	Sr. Enrique PASANO SARAVIA Subgerente de Serenazgo	“Si algunas veces”.
	Sr. Carlos CONTRERAS RIOS Gerente de Desarrollo Humano	“Algunas veces:”.
	Sr. Jesús MAMANI ROMERO Supervisor de Serenazgo	“Sí, los aspectos desarrollados han sido de utilidad para los serenos”.
	Sr Luis Miguel PRAELI BURGA Gerente de Seguridad Ciudadana	“No completamente”
Magdalena del Mar	Sr. Víctor CISNEROS CHUNGA	“Medianamente planificados”
	Subgerente de Serenazgo	
	Sr. Jesús SALAZAR LOAYZA Gerente de Desarrollo Humano	“No planificados bien”
	Sr. Augusto TENORIO CUETO Supervisor de Serenazgo	“Planificados solo para un pequeño grupo”
	Sr. Javier LEONARDO LA ROSA Gerente de Seguridad Ciudadana	“Sí; porque orientan el desarrollo de su gestión”.
Pueblo Libre	Sr. Oscar PERALTA TRESIERRA Subgerente de Serenazgo	“Sí, por que se cuenta con un Plan de Trabajo”.
	Sr. Ángel CÁRDENAS RAMÍREZ Gerente de Desarrollo Humano	“Sí, en base a la experiencia de los instructores”.
	Sr. Iván CHANG DEL ARROYO Supervisor de Serenazgo	“Sí, por la experiencia de los instructores”.

Fuente: Elaboración Propia

Los eventos de capacitación han sido ejecutados en su mayoría sin una planificación adecuada; en base a la experiencia de los instructores; evidenciándose que estos se organizan en el marco de criterios empíricos con predominio de la improvisación.

Tabla 22. *Comportamiento del personal de Serenazgo luego de la capacitación*

¿Según su experiencia profesional, después de realizar un evento de capacitación para el personal de Serenazgo, que efectos se ha evidenciado en el comportamiento laboral de dicho personal?		
MUNICIPALIDAD	ENTREVISTADO	OPINIÓN
Miraflores	Sr. Augusto VEGA GARCÍA Gerente de Seguridad Ciudadana	“Mejora en la actuación del personal, puntualidad y; eficacia”.
	Sr. Enrique PASANO SARA VIA Subgerente de Serenazgo	“Mejora en el trabajo en las primeras semanas después vuelven a la imprudencias”.
	Sr. Carlos CONTRERAS RIOS Gerente de Desarrollo Humano	“Mayor voluntad de hacer bien el trabajo de seguridad Ciudadana”.
	Sr. Jesús MAMANI ROMERO Supervisor de Serenazgo	“Los serenos aceptaron el acercamiento a los vecinos”
Magdalena del Mar	Sr Luis Miguel PRAELI BURGA Gerente de Seguridad Ciudadana	“Mejor servicio y mejor actitud”
	Sr. Víctor CISNEROS CHUNGA Subgerente de Serenazgo	“Cambio de actitud”
	Sr. Jesús SALAZAR LOAYZA Gerente de Desarrollo Humano	“Mejor desempeño”
	Sr. Augusto TENORIO CUETO Supervisor de Serenazgo	“Interés y esfuerzo para realizar sus funciones”
	Sr. Javier LEONARDO LA ROSA Gerente de Seguridad Ciudadana	“Buen desenvolvimiento; buen trato a los vecinos y visitantes”.
Pueblo Libre	Sr. Oscar PERALTA TRESIERRA Subgerente de Serenazgo	“Mejor desempeño laboral; Mejor actitud hacia los vecinos; más identificación con la Municipalidad, trato cortés; solución a los problemas y quejas que se presentan”.
	Sr. Ángel CÁRDENAS RAMÍREZ Gerente de Desarrollo Humano	“Seguridad en su accionar; buen trato a las personas; autoestima elevada; actitud positiva en sus intervenciones”.
	Sr. Iván CHANG DEL ARROYO Supervisor de Serenazgo	“Cambios en su personalidad; más proactivos y preocupados por su desempeño; empeño por aprender y hacer las cosas bien”.

Fuente: Elaboración Propia

Posterior a los eventos de capacitación opinan los entrevistados que se evidencia el mejoramiento en el desempeño laboral, se observa mayor productividad y cambios en su trato al vecino. Esta realidad posibilita inferir que es eficaz los resultados que logra un proceso de capacitación.

Tabla 23. Aspectos a capacitar al personal de Serenazgo para una mayor eficacia

De acuerdo a su experiencia en el cargo que desempeña ¿En qué aspectos debe ser capacitado el personal de Serenazgo para ser más eficaz en el trabajo que realiza la Municipalidad para la Seguridad Ciudadana?		
MUNICIPALIDAD	ENTREVISTADO	OPINIÓN
Miraflores	Sr. Augusto VEGA GARCÍA Gerente de Seguridad Ciudadana	“En globalización; Seguridad Ciudadana; protocolo; manejo de cámara de video vigilancia”.
	Sr. Enrique PASANO SARAVIA Subgerente de Serenazgo	“En el aspecto social; tener más comunicación con los vecinos”.
	Sr. Carlos CONTRERAS RIOS Gerente de Desarrollo Humano	“Más capacitación en el buen trato al vecino”.
	Sr. Jesús MAMANI ROMERO Supervisor de Serenazgo	“Mayor conocimiento sobre la geografía del Distrito”.
	Sr Luis Miguel PRAELI BURGA Gerente de Seguridad Ciudadana	“En aspectos legales y procedimientos de intervención”
Magdalena del Mar	Sr. Víctor CISNEROS CHUNGA Subgerente de Serenazgo	“En procedimientos de intervención; valores y principios; normas legales; comportamientos y buen trato al ciudadano”
	Sr. Jesús SALAZAR LOAYZA Gerente de Desarrollo Humano	“En Derecho-nivel básico; Procedimiento administrativo sancionador; Competencias en su labor”.
	Sr. Augusto TENORIO CUETO Supervisor de Serenazgo	“Trato al vecino; respeto; primeros auxilios”
	Sr. Javier LEONARDO LA ROSA Gerente de Seguridad Ciudadana	“En el Perfil del Sereno”. Debe captarse a la persona adecuada para la buena comunicación con el ciudadano”.
Pueblo Libre	Sr. Oscar PERALTA TRESIERRA Subgerente de Serenazgo	“En las funciones del Sereno” para evitar conflictos o malos entendidos con otras instituciones”.
	Sr. Ángel CÁRDENAS RAMÍREZ Gerente de Desarrollo Humano	“En aspectos legales para que tengan claro sus funciones y limitaciones”
	Sr. Iván CHANG DEL ARROYO Supervisor de Serenazgo	En “modos de intervención; y en problemas sociales”.

Fuente: Elaboración Propia

En opinión de los entrevistados las expectativas de capacitación deben comprometer los dominios de la Seguridad Ciudadana; Valores Ético- Morales; Derechos Humanos; Relaciones Humanas; normas legales.

Tabla 24. *Productividad del personal de Serenazgo*

Según su opinión ¿con qué atributo (Excelente; Muy Bueno; Bueno; Regular; Deficiente) califica la productividad del personal de Serenazgo de la Municipalidad en su desempeño para la Seguridad Ciudadana?		
MUNICIPALIDAD	ENTREVISTADO	OPINIÓN
Miraflores	Sr. Augusto VEGA GARCÍA Gerente de Seguridad Ciudadana	“Regular”
	Sr. Enrique PASANO SARAVIA Subgerente de Serenazgo	“Regular”
	Sr. Carlos CONTRERAS RIOS Gerente de Desarrollo Humano	“Bueno”
	Sr. Jesús MAMANI ROMERO Supervisor de Serenazgo	“Bueno”
	Sr. Luis Miguel PRAELI BURGA Gerente de Seguridad Ciudadana	“Bueno”
	Sr. Víctor CISNEROS CHUNGA Subgerente de Serenazgo	“Bueno”
Magdalena del Mar	Sr. Jesús SALAZAR LOAYZA Gerente de Desarrollo Humano	“Bueno”
	Sr. Augusto TENORIO CUETO Supervisor de Serenazgo	“Regular”
	Sr. Javier LEONARDO LA ROSA Gerente de Seguridad Ciudadana	“Buena”
	Sr. Oscar PERALTA TRESIERRA Subgerente de Serenazgo	“Muy Bueno”
Pueblo Libre	Sr. Ángel CÁRDENAS RAMÍREZ Gerente de Desarrollo Humano	“Muy Bueno”
	Sr. Iván CHANG DEL ARROYO Supervisor de Serenazgo	“Excelente”

Fuente: Elaboración Propia

El personal de Serenazgo en cuanto a su productividad en promedio es calificado con el atributo BUENO; infiriéndose que esta valoración amerita ser potenciada en el marco de un Plan de Capacitación permanente técnicamente elaborado.

Tabla 25. Valoración de la necesidad de realizar eventos de capacitación

En su opinión: ¿En cuánto valora Ud. la necesidad de realización de eventos de capacitación para que el personal de Serenazgo mejore su desempeño para la Seguridad Ciudadana?		
	ENTREVISTADO	OPINIÓN
Miraflores	Sr. Augusto VEGA GARCÍA Gerente de Seguridad Ciudadana	“Siempre debe haber capacitación continua y evaluación”.
	Sr. Enrique PASANO SARA VIA Subgerente de Serenazgo	“Permanente capacitación”
	Sr. Carlos CONTRERAS RIOS Gerente de Desarrollo Humano	“Capacitación inmediata”
	Sr. Jesús MAMANI ROMERO Supervisor de Serenazgo	“Capacitación cada tres meses”
Macondalena del Mar	Sr Luis Miguel PRAELI BURGA Gerente de Seguridad Ciudadana	“Muy necesario”
	Sr. Víctor CISNEROS CHUNGA Subgerente de Serenazgo	“Muy necesario”
	Sr. Jesús SALAZAR LOAYZA Gerente de Desarrollo Humano	“Muy importante y necesario”
	Sr. Augusto TENORIO CUETO Supervisor de Serenazgo	“Indispensable”
Pueblo Libre	Sr. Javier LEONARDO LA ROSA Gerente de Seguridad Ciudadana	“Charlas durante la semana; y recuento de lo sucedido durante la misma para mejorar el servicio”.
	Sr. Oscar PERALTA TRESIERRA Subgerente de Serenazgo	“Es necesario en un 100% reanudar constante capacitación para mejorar el servicio.
	Sr. Ángel CÁRDENAS RAMÍREZ Gerente de Desarrollo Humano	“La capacitación debe ser constante para mejorar el desempeño y tener seguridad en su accionar.”
	Sr. Iván CHANG DEL ARROYO Supervisor de Serenazgo	“Eventos de capacitación mensual”

Fuente: Elaboración Propia

Los entrevistados valoran la necesidad de realizar procesos de capacitación para mejorar el desempeño del personal del Serenazgo; los cuales deben ser constantes.

Tabla 26. Necesidad de capacitar en saberes comunes al personal de Serenazgo

¿Cree Ud. que el personal de Serenazgo debe ser capacitado en saberes comunes para obtener mayor eficacia en su desempeño para la Seguridad Ciudadana?. Fundamente su respuesta.		
MUNICIPALIDAD	ENTREVISTADO	OPINIÓN
Miraflores	Sr. Augusto VEGA GARCÍA Gerente de Seguridad Ciudadana	“Sí. Oportunamente”.
	Sr. Enrique PASANO SARAVIDA Subgerente de Serenazgo	“Sí, siempre incentivando a mejorar su desempeño”
	Sr. Carlos CONTRERAS RIOS Gerente de Desarrollo Humano	“Si para mejorar el servicio y la calidad del mismo”
	Sr. Jesús MAMANI ROMERO Supervisor de Serenazgo	“Así debe ser porque las exigencias de la Seguridad Ciudadana son similares en todas partes”.
Magdalena del Mar	Sr Luis Miguel PRAELI BURGA Gerente de Seguridad Ciudadana	Sí, porque es importante que nuestro personal esté preparado para poder desempeñarse con mayor eficacia”.
	Sr. Víctor CISNEROS CHUNGA Subgerente de Serenazgo	“Es de mucha importancia para la superación y que tengan los conocimientos necesarios para un buen desempeño”.
	Sr. Jesús SALAZAR LOAYZA Gerente de Desarrollo Humano	“Creo que sí. Por necesidad de sus funciones”.
	Sr. Augusto TENORIO CUETO Supervisor de Serenazgo	“Es importante que todo el personal tengan los mismos conocimientos en las diferentes intervenciones que puedan presentarse”.
Pueblo Libre	Sr. Javier LEONARDO LA ROSA Gerente de Seguridad Ciudadana	“Sí; debe estar preparado para poder tener una buena actuación ante el vecino y visitante”.
	Sr. Oscar PERALTA TRESIERRA Subgerente de Serenazgo	“Sí, para que pueda atender cualquier situación que enfrente durante su desempeño”.
	Sr. Ángel CÁRDENAS RAMÍREZ Gerente de Desarrollo Humano	“Toda capacitación es buena, por lo tanto, debe realizarse capacitación constante”.
	Sr. Iván CHANG DEL ARROYO Supervisor de Serenazgo	“Sí, para que tenga buena actuación en situaciones imprevistas”.

Fuente: Elaboración Propia

De manera unánime el personal entrevistado coincide en opinar que la capacitación del personal del Serenazgo, debe enmarcarse en una temática que se oriente a desarrollar saberes comunes en todas las municipalidades; deduciéndose que se está entendiendo que el trabajo para la Seguridad Ciudadana debe priorizar la adquisición de competencias cognoscitivas; procedimentales y actitudinales, bajo un único Plan de Capacitación elaborado con criterio técnico.

Tabla 27. Recomendación para mejorar el desempeño del personal de Serenazgo

¿Qué recomendaría para mejorar el desempeño del personal de Serenazgo en la Seguridad Ciudadana?		
	ENTREVISTADO	OPINIÓN
Miraflores	Sr. Augusto VEGA GARCÍA Gerente de Seguridad Ciudadana	“Capacitación constante cada 3 meses”.
	Sr. Enrique PASANO SARAVIA Subgerente de Serenazgo	“Informarles del desempeño de otros países”.
	Sr. Carlos CONTRERAS RIOS Gerente de Desarrollo Humano	“Más capacitación y gente preparada”
	Sr. Jesús MAMANI ROMERO Supervisor de Serenazgo	“Captar personal bien capacitado y con experiencia”
Magdalena del Mar	Sr Luis Miguel PRAELI BURGA Gerente de Seguridad Ciudadana	“Contar con los implementos necesarios; procesos constantes de capacitación; evaluaciones correctas de los perfiles de los postulantes”.
	Sr. Víctor CISNEROS CHUNGA Subgerente de Serenazgo	“Que tengan adecuada implementación logística; mucha capacitación; que el personal que sea retirado de las municipalidades por medida disciplinaria no sean captados en otras; que exista una integración de comunicación entre las municipalidades para evitar que ingrese personal que fue retirado”.
	Sr. Jesús SALAZAR LOAYZA Gerente de Desarrollo Humano	“Capacitaciones; disciplina”
	Sr. Augusto TENORIO CUETO Supervisor de Serenazgo	“Más celo al captar al personal; medidas disciplinarias que puedan servir de ejemplo al resto, según la gravedad de la falta”.
	Sr. Javier LEONARDO LA ROSA Gerente de Seguridad Ciudadana	“Una buena selección de personal en base al perfil del sereno”.
Pueblo Libre	Sr. Oscar PERALTA TRESIERRA Subgerente de Serenazgo	“Capacitación periódica por expertos”.
	Sr. Ángel CÁRDENAS RAMÍREZ Gerente de Desarrollo Humano	“Capacitación periódica por profesionales idóneos”.
	Sr. Iván CHANG DEL ARROYO Supervisor de Serenazgo	“Mucho control; disciplina y actitud”.

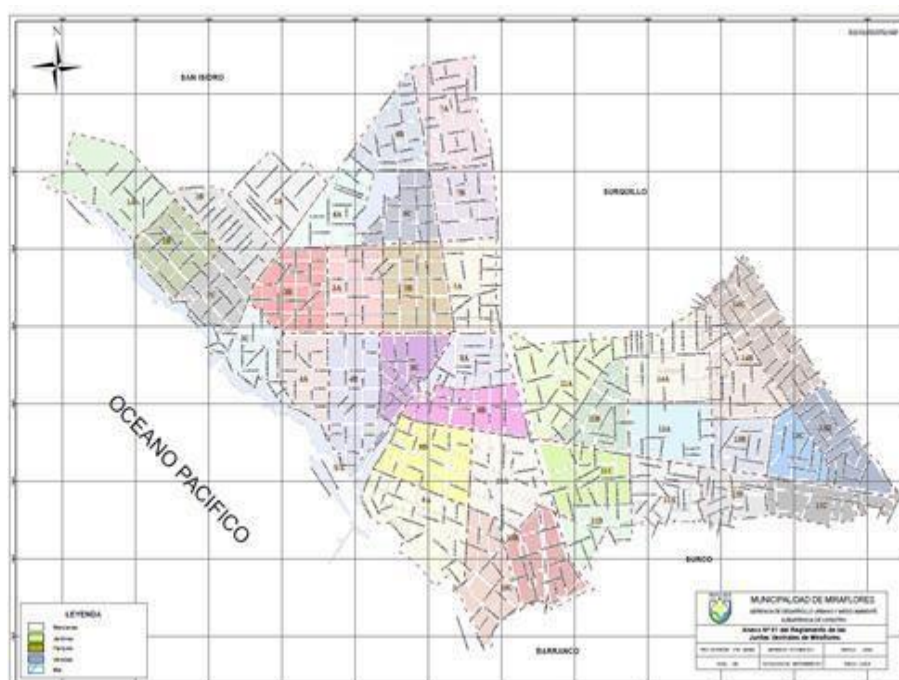
Fuente: Elaboración Propia

Existe indudable preocupación por que se mejore la captación del recurso humano Serenazgo; y se organice constantes procesos de capacitación; expectativas que deben ser consideradas como política permanente de prioridad nacional.

3.1.3. Efectividad en la Seguridad Ciudadana

3.1.3.1. Seguridad Ciudadana en el distrito de Miraflores

El Plan Estratégico Distrital de Seguridad Ciudadana y Convivencia Social (2016) califica a “Miraflores como un distrito turístico, moderno, inclusivo y seguro por excelencia”. Cuenta con una población ascendente a 85,065 habitantes según el Censo Nacional 2007 de Población y Vivienda ejecutado por el INEI, que constituye el 1% del total de Lima Metropolitana y 0.3% a nivel de todo el país generando una densidad poblacional de 8,843 habitantes por Km²; siendo su extensión territorial de 9,62 Km² y limita con los distritos de: San Isidro por el norte, Barranco por el sur, Surquillo, Surco por el Este y con el Océano Pacífico por el oeste; que para el concepto de Seguridad Ciudadana el distrito se encuentra dividido en 14 zonas y estas a su vez divididas en un total de 40 cuadrantes.



La principal problemática que afronta el distrito en relación a la Seguridad Ciudadana se evidencia en la comisión de delitos contra el patrimonio (hurto/robo simple o agravado y estafa); seguido por delitos contra la vida, el cuerpo y la salud (Lesiones contra terceros); asimismo las comisarias cuentan con un índice alto de denuncias en violencia familiar.

Según la Data de las Estadísticas Integradas, del total de eventos que afectaron a la Seguridad ciudadana el periodo 2014-2017, es como se muestra a continuación:

Tabla 28. *Tipos de delito perpetrados en el Distrito de Miraflores en el periodo 2014-2017*

Tipo de delito	2014	2015	2016	2017
Hechos en local comercial	502	502	453	541
Hechos a transeúntes dentro de local comercial.	1112	908	750	500
Hechos a transeúntes en la vía pública.	3649	2010	1488	1007
Robos autopartes/accesorios	367	246	226	189
Robo vehículos	378	178	167	185
Robo vehículos menores	108	127	149	122
Robo vivienda multifamiliar	245	177	168	106
Robo vivienda unifamiliar	160	87	104	58
Asalto a mano armada	664	245	174	249
TOTAL	7185	4480	3679	2957

Fuente: Plataforma de estadísticas Integradas-Central Alerta Miraflores

Se aprecia que el accionar delictivo en el Distrito ha decrecido ostensiblemente de 7185 delitos ocurridos en el 2014 a 2957 en el 2017, lo cual constituye una disminución equivalente al 59%, que pone en evidencia que la Seguridad Ciudadana ha ido evolucionando favorablemente, siendo posiblemente uno de los factores influyentes en esta situación la capacitación que recibe el personal de Serenazgo y consecuentemente la productividad de éste para las funciones que son de su competencia.

3.1.3.2 Seguridad Ciudadana en el distrito de Magdalena del Mar

Es uno de los 43 distritos que conforman la Provincia de Lima, ubicada en el Departamento de Lima. Está localizado dentro del área consolidada de la ciudad, limita al norte con los distritos de Pueblo Libre y Jesús María, al este con San Isidro; al sur con el Océano Pacífico y al oeste con San Miguel. Según el Censo Nacional del 2,007 era de **52,976** habitantes siendo el caso que de acuerdo al estimado del INEI actualmente Magdalena del mar debe tener una población de **54,656** habitantes.

Con el fin de contribuir a la Seguridad Ciudadana, previniendo y contrarrestando hechos que alteren la tranquilidad pública en sus diferentes modalidades en el distrito, la Municipalidad creó el Servicio de Serenazgo, contando actualmente con un contingente de (140) serenos. En el periodo 2014-2017, las estadísticas describen el siguiente escenario del accionar delictivo en el Distrito de Magdalena del Mar:

Tabla 29. *Tipos de delito perpetrados en el Distrito de Magdalena del Mar en el periodo 2014-2017*

Tipo de delito	2014	2015	2016	2017
Robo a personas o transeúntes	433	320	329	314
Robo de taxistas y moto taxis a pasajeros	52	43	16	40
Robo modalidad bujazo a conductor de vehículos y taxistas	38	24	--	05
Robo a locales y centros comerciales	36	11	01	24
Robo a domicilios	28	17	05	12
Robo a empresas y/o constructoras	15	12	--	08
Robo y hurto de vehículos	113	93	88	91
Hurto a personas y/o transeúntes	232	332	339	231
Hurto de accesorios y autopartes de vehículos	106	53	37	105
Apropiación ilícita, estafas	25	96	108	37
Homicidio	02	01	01	--
Lesiones	40	30	25	17
Delito contra la salud pública (TID-Microc)	22	18	03	11
TOTAL	1142	1050	952	895

Fuente: Comisaría PNP Magdalena

De acuerdo al Plan Local de Seguridad Ciudadana del Distrito 2015, la comisión de los delitos según estadísticas proporcionadas por la Comisaría PNP del Distrito, la comisión de delitos ha disminuido en el 2015 en relación al 2014, apreciándose que en el periodo materia de estudio ha disminuido progresivamente; de 1142 en el 2012

a 1050 en el 2013; a 952 en el 2014; y a 895, en el 2015; situación que porcentualmente equivale a 10%; 9%; 6%; respectivamente; y que permite inferir que la inseguridad ciudadana en el 2015, ha decrecido en el 25% con respecto a lo que reportaba en el 2012, siendo probablemente uno de los factores que ha influido el contar con personal de Serenazgo capacitado para la Seguridad Ciudadana.

3.1.3.3. Seguridad Ciudadana en el distrito de Pueblo Libre

Tabla 30. Tipos de delito perpetrados en el Distrito de Pueblo Libre en el periodo 2014-2017

Tipo de delito	2014	2015	2016	2017
Robo a personas o transeúntes	360	305	312	269
Robo de taxistas y moto taxis a pasajeros	40	26	49	45
Robo modalidad bujiaz a conductor de vehículos y taxistas	10	05	--	05
Robo a locales y centros comerciales	12	10	01	20
Robo a domicilios	24	08	05	16
Robo a empresas y/o constructoras	06	07	--	08
Robo y hurto de vehículos	15	25	88	91
Hurto a personas y/o transeúntes	436	370	311	206
Hurto de accesorios y autopartes de vehículos	125	87	37	105
Apropiación ilícita, estafas	148	120	108	30
Homicidio	-	02	01	--
Lesiones	42	33	25	22
Delito contra la salud pública (TID-Microc)	28	18	03	13
TOTAL	1246	1016	940	830

Fuente: Comisaría PNP Pueblo Libre

Según estadísticas proporcionadas por la Comisaría del Distrito, la comisión de los delitos en relación a totales, ha disminuido en el 2017 con relación al 2016, apreciándose que en el periodo 2014-2017, ha disminuido de 1246 en el 2014 a 1016 en el 2015; a 940 en el 2016; y a 830 en el 2017; situación que porcentualmente equivale a 18%; 7%; 12%; respectivamente; lo cual permite deducir que la inseguridad ciudadana en el 2015, ha disminuido en el 37% con respecto a lo que reportaba en el 2014, siendo probablemente uno de los factores que ha influido en esta circunstancia el contar con personal de Serenazgo capacitado para las tareas de Seguridad Ciudadana.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El propósito de esta investigación fundamentalmente ha sido indagar respecto a los procesos de capacitación, que organizan y ejecutan las municipalidades para desarrollar competencias apropiadas y similares a fin que el personal de Serenazgo sea más eficaz en el desempeño funcional en el ámbito de la Seguridad Ciudadana.

Se optó por seleccionar tres municipalidades correspondientes a los distritos de Miraflores, Magdalena del Mar y Pueblo Libre, habiéndose logrado tomar conocimiento que estas entidades disponen de un cuerpo de seguridad ciudadana denominado Serenazgo destinado a cautelar la tranquilidad y convivencia pacífica de los pobladores que residen en las respectivas jurisdicciones, a efecto de neutralizar la inseguridad ciudadana resultante del accionar de la delincuencia, la violencia callejera y otros factores que perturban la vida cotidiana.

Para cumplir con elevado nivel de eficacia la misión del Serenazgo, es imperativo que el personal que forma parte de él, reciba procesos de capacitación como expresa Yllescas (2012) para “mejorar el conocimiento del puesto a todos los niveles”; “promover la productividad”; “tener recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para el eficiente desempeño”.

A través de encuestas instrumentalizadas al personal de Serenazgo de las indicadas Municipalidades, que en su mayoría tienen menos de cinco años de servicios, se ha establecido que dicho personal recibe procesos de capacitación cuyo desarrollo es de corta duración, que se realizan sin un Plan de Capacitación, en contraposición a lo que expresa Mendel (2016); cuya temática es improvisada en correlación con criterios subjetivos de los instructores y no basada en las reales necesidades de capacitación del mencionado personal para la Seguridad Ciudadana; presentando heterogeneidad entre una y otra municipalidad.

Las mencionadas encuestas han facilitado conocer que el personal de Serenazgo han evidenciado después de estos eventos de capacitación incremento en su productividad, cambio de actitudes; logrando en alto índice porcentual competencias cognoscitivas (70%) y actitudinales (79%.); persistiendo la necesidad de otorgar mayor énfasis a la adquisición

de competencias procedimentales que sólo alcanza el (57%); esta realidad demuestra que la tendencia de los procesos de capacitación para el personal de Serenazgo es dar preponderancia a la transmisión de conocimientos teóricos más que a la praxis; situación que no beneficia a la actuación operativa de este cuerpo de seguridad. Estos resultados son coincidentes con los datos recepcionados de la opinión de los entrevistados, funcionarios del Serenazgo de las Municipalidades.

Por otra parte, las estadísticas sobre Seguridad Ciudadana determinan en cifras que la comisión de delitos ha disminuido progresivamente en el periodo 2012-2015, en los tres distritos materia de análisis, alcanzando en promedio (40%) el decremento del accionar delictivo y consecuentemente la percepción de inseguridad ciudadana; deduciéndose que este escenario se ha debido –entre otros factores – como resultante de procesos de capacitación impartida a personal de Serenazgo para mejor cumplimiento de sus competencias funcionales.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- a. Las Municipalidades de Miraflores; Magdalena del Mar y Pueblo Libre, disponen del Servicio de Serenazgo para garantizar la Seguridad Ciudadana en la respectiva jurisdicción; cuyo personal mayoritariamente acreditan menos de cinco (05) años; de experiencia para esta labor; quienes durante el tiempo que vienen laborando en dichas entidades ediles han recibido cursos de capacitación de corta duración (menos de una semana) sobre Seguridad Ciudadana; y charlas sobre la misma materia impartidas en jornadas académicas de 4 a 6 horas; los cuales son poco difundidos, inadecuadamente planificados, impartándose temáticas disímiles a criterio y experiencia de los funcionarios responsables de la gestión de dicho Servicio. La metodología de los eventos de capacitación está orientada principalmente en un 70% a impartir conocimientos teóricos.
- b. Los procesos de capacitación organizados por las Municipalidades han redundado en mayor índice en la adquisición de competencias cognoscitivas sobre la Seguridad Ciudadana y en competencias actitudinales relacionadas a la predisposición sobre el respeto al ciudadano; y al incremento de su productividad laboral; asimismo, con menor énfasis en competencias procedimentales vinculadas al uso adecuado de la fuerza; y técnicas de detención; dando lugar a un trabajo eficaz del personal de Serenazgo en las actividades que constituyen sus competencias funcionales, siendo uno de los factores determinantes en la disminución de la comisión de actos delictivos.
- c. La ejecución de las capacitaciones ha colaborado en la disminución de los tipos de delitos que afectan a la seguridad ciudadana en las tres jurisdicciones, motivo por el cual es pertinente señalar que se podría reducir aún más, en un proceso sostenible en los periodos anuales siguientes.

5.2. Recomendaciones

- a. Las Municipalidades organicen los procesos de capacitación para el personal de Serenazgo, en el marco de una temática diversificada y homogénea, concordante con las circunstancias que afectan la Seguridad Ciudadana; la cual debe estar óptimamente coordinada entre las indicadas, en el que participen personal con experticia en el planeamiento educativo.
- b. Las Municipalidades posibiliten la organización periódica de eventos de capacitación con carácter obligatorio para todo el personal de Serenazgo, optimizando la contratación de docentes e instructores ad hoc.
- c. Se estime la propuesta de estrategia educativa que se plantea como resultado de la presente Investigación Científica, contenida en el Anexo N° 01 como un modesto aporte para optimizar la capacitación del personal de Serenazgo a nivel Lima Metropolitana en una primera etapa, con la perspectiva de constituirse en un modelo para su implementación a nivel nacional.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, M (2014) Las estrategias de seguridad ciudadana y su relación con el nivel de participación de la comunidad, autoridades municipales y policiales: Un estudio en el municipio de Santa Bárbara. *Tesis para obtener la Maestría en Curriculum*. Universidad Pedagógica Nacional. Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:5hVo2nP9Wl0J:www.cervantesvirtual.com/descargaPdf>
- Basombrío, C. (2005). *Seguridad Ciudadana: Diagnóstico del problema y estrategias de solución*. Lima: Instituto Peruano de Economía Social de Mercado.
- Carrión, F. (2002). ¿Seguridad pública o ciudadana? .Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos97/la-seguridad-ciudadana/la-seguridad-ciudadana.shtml>
- Centro Internacional para la Prevención de la Criminalidad (2008). *Compendio internacional de prácticas sobre prevención de la criminalidad para fomentar la acción a través del mundo*, 114-128. Montreal.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2009). *Informe sobre seguridad ciudadana y derechos humanos*. Washington, D. C.
- Constitución Política del Perú. Recuperada de: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:acvBuO_4ULwJ:www2.congreso.gob.pe/congreso/constitucion.doc+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe
- Costa G. y Romero C. (2010) “Los Serenazgos en Lima. ¿Le ganan las calles a la Policía?, Estudio Técnico. Recuperado de <https://scela.wordpress.com/2010/.../peru-los-serenazgos-en-lima-gino-costa-santolalla>
- Gonzales, J. (2012). La seguridad publica en México. Recuperado el 9 de marzo del 2015 en: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/1/419/12.pdf>.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista; P (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Trillas.

- HRFocus, A. D. (abril 1993). Las 5 etapas del proceso de capacitación desarrollo. En A. d. HRFocus, Las 5 etapas del proceso de capacitación desarrollo. Nueva York: American Management Association Internacional
- Leiva, M. (2011). Lourdes Alcorta: yo voto por el retorno de los jueces sin rostro. Diario El Comercio. Lima, 18 de setiembre.
- Ley N° 27933. Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. Recuperado de: http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/wpcontent/uploads/2015/02/18_normativa.pdf
- Dec. Legislativo N° 1267. Ley de la Policía Nacional. Recuperada de: https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_per_org_pnp.pdf
- López, N. (2014). Inseguridad y percepción de inseguridad en Lima, Perú. Serie de Cuadernos de Investigación N° 10. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Recuperado de www.iop.pucp.edu.pe
- Lozano, E. (2015) Plan de seguridad ciudadana a implementarse en el cantón Simón Bolívar de la provincia del Guayas durante el periodo 2014 – 2017. *Tesis para optar el grado de Magister en Finanzas*. Universidad de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8328/1/TESIS%20PLAN%20DE%20SEGURIDAD%20CIUDADANA%20A%20IMPLEMENTARSE%20EN%20EL%20CANTON%20SIMON%20BOLIVAR%20DE%20LA%20PROV.%20DEL%20GUAY.pd>
- Mejía S (2015), “Las estrategias municipales de mitigación del problema público de la inseguridad ciudadana: un análisis de la gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad metropolitana de Lima entre el 2010 y el 2014”. Recuperado de tesis.pucp.edu.pe/
- Monsalvo, M. (2014) Factores asociados en el incremento de la delincuencia en la colonia centro de la ciudad de Pachuca, Hidalgo y su relación con la pérdida de confianza de la sociedad hacia los cuerpos policiales. *Tesis para optar el Título de Licenciado en Trabajo Social*. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo. Recuperado de: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/10730>

- Municipalidad de Magdalena del Mar (2015). "Plan Distrital de Seguridad Ciudadana". Recuperado de www.seguridadidl.org.pe/.../planes_locales/pla_n-local-seguridad-ciudadana-magdalen..
- Municipalidad de Miraflores (2015). "Plan Local de Seguridad Ciudadana y convivencia social". Recuperado de www.miraflores.gob.pe/Gestorw3b/files/pdf/5300-16828-pedsc&cs-2015.pdf
- Municipalidad de Pueblo Libre (2015). "Plan Local de Seguridad Ciudadana". Recuperado de www.muniplibre.gob.pe/.../seguridad/P.L_PLAN_D E_SEGURIDAD_CIUADADANA
- Organización de las Naciones Unidas. (2012). La seguridad humana en las Naciones Unidas. Fondo fiduciario de las Naciones Unidas para la seguridad humana. Nueva York.
- Pacto por la seguridad ciudadana (2013). Recuperado el 5 de marzo del 2015 en: http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/docs/Pacto_por_la_Seguridad_Ciudadana_-_Version_al_26Ago2013.pdf.
- Pontón, J. (2007). Los miedos en los medios: prensa escrita y percepción de inseguridad. Ciudad Segura, Programa de estudios de la Ciudad, 15.
- Reyna, C. y Toche, E. (1999). La inseguridad en el Perú. Serie Políticas sociales 29, Comisión económica para América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). Metodología y diseño de la investigación científica. Lima: Visión Universitaria.
- Sanguino, A (2016) Elementos para una política de seguridad urbana. *Tesis para optar el grado de Doctor en Gobierno y Administración Pública*. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de: <http://eprints.ucm.es/37582/1/T37165.pdf>
- Stenhouse, L. (1985) *Investigación y desarrollo del curriculum* Madrid: Morata
- Tocasca, M (2017) Percepción sobre la Seguridad Ciudadana en las Comisarias PNP del Callao. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión

- Pública. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9105/Tocasca_SMR.pdf?sequence=1
- Villalonga, E. (2015) Plan de capacitación para el personal del servicio de Policía Comunal del cuerpo de policía del estado Carabobo. *Tesis para optar el Título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos*. Universidad de Carabobo. Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2369/Evillalonga?sequence=1>
- Yépez, E. (2005). *Seguridad Ciudadana: 14 lecciones fundamentales*. Lima: Instituto de Defensa Legal.

ANEXOS



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO SECCIÓN DE
POSTGRADO EN EDUCACIÓN ANEXO 1.**

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
¿Cuál es la percepción sobre capacitación en Seguridad Ciudadana en personal de Serenazgo y funcionarios en tres distritos de Lima Metropolitana?	<p align="center">Objetivo general.</p> <p>Determinar la percepción sobre Seguridad Ciudadana en personal de Serenazgo y funcionarios en tres distritos de Lima Metropolitana</p> <p align="center">Objetivos específicos.</p> <p>.Identificar la percepción sobre Seguridad Ciudadana en personal de Serenazgo en tres distritos de Lima Metropolitana.</p> <p>Establecer la percepción sobre Seguridad Ciudadana en funcionarios en tres distritos de Lima Metropolitana.</p> <p>Precisar la efectividad de capacitación en Seguridad Ciudadana, relacionada con los tipos de delitos en tres distritos de Lima Metropolitana.</p>	<p align="center">1. Hipótesis general.</p> <p>La percepción sobre la capacitación en Seguridad Ciudadana en personal de Serenazgo y funcionarios en tres distritos de Lima Metropolitana es positiva.</p> <p align="center">2. Hipótesis específicas.</p> <p>H1: La percepción sobre capacitación en Seguridad Ciudadana, en el personal de Serenazgo de tres distritos de Lima Metropolitana es positiva.</p> <p>H 2: La percepción sobre capacitación en Seguridad Ciudadana, en funcionarios de tres distritos de Lima Metropolitana es positiva.</p> <p>H3: La efectividad de capacitación en Seguridad Ciudadana, relacionada con los tipos de delitos en tres distritos de Lima Metropolitana es positiva.</p>	<p align="center">Variables 1</p> <p>Capacitación al personal de Serenazgo</p> <p align="center">Indicadores:</p> <p>- Cognitiva - Procedimental - Actitudinal</p> <p align="center">Variables 2</p> <p>Seguridad Ciudadana</p> <p>Efectividad</p>



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
SECCIÓN DE POSTGRADO EN EDUCACIÓN
ANEXO 2.

MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLOGICA DE LAS INVESTIGACIÓN

TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	CRITERIOS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Descriptivo	Descriptivo comparativo	<p>La población de la presente Investigación estuvo constituida por el personal de Serenazgo de las municipalidades que son materia de indagación que asciende a un total aproximado de 1,500 efectivos. Así mismo participaron los funcionarios de cada distrito.</p> <p>La muestra se ha definido en 304 sujetos de investigación.</p>	<p>Cuestionario de Seguridad Ciudadana</p> <p>Estadísticas de Seguridad Ciudadana</p>	Alfa de Crombach



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO**

**OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES ANEXO 3.**

**CUESTIONARIO DE PERCEPCION DE LA CAPACITACIÓN DE
SERENAZGO-PERSONAL-SERENAZGO**

Edad:

Sexo:

Fecha:

Se agradece por anticipado su respuesta concreta y objetiva que contribuirá a mejorar la capacitación del Personal de Serenazgo de las Municipalidades de Lima Metropolitana. Marque con una X la opción que coincida con su opinión

A. Capacitación del Personal de Serenazgo

1. ¿Cuánto tiempo se encuentra trabajando en el Servicio de Serenazgo de la Municipalidad?

Menos de 5 años ()

Cinco años ()

Más de 5 años ()

2. ¿Ha recibido capacitación en Seguridad Ciudadana durante el tiempo que viene trabajando en el Servicio de Serenazgo?

Si ()

No ()

3. Si su respuesta es afirmativa, indique la frecuencia de los eventos de capacitación que ha recibido.

1 vez ()

2 veces ()

3 veces ()

Más de 5 veces ()

4. La capacitación en Seguridad Ciudadana que ha recibido se desarrolló mediante Cursos cuya duración fue de:

() 1 semana

() 6 meses

() 1 mes

() Ninguno de los mencionados

() 3 meses

5. La capacitación que ha recibido se desarrolló mediante charlas cuya duración

1 día ()

() 5 días

3 días ()

() Ninguno de los mencionados

6. Según su opinión ¿con qué finalidad se le impartió capacitación?

- Para conocer el manejo de armas de fuego SI () No ()

- Para aprender a realizar el patrullaje motorizado o a pie Si () No ()

- Para saber detener adecuadamente a los delincuentes Si () No ()

- Para aprender el uso adecuado de la fuerza Si () No ()

- Para saber cómo brindar primeros auxilios Si () No ()

7. En su opinión ¿Con qué atributo califica a los docentes que le impartieron capacitación?

Excelente () Muy Bueno () Bueno () Regular () Deficiente ()

8. Según su opinión ¿Con qué atributo califica la capacitación que ha recibido en el servicio
Excelente () Muy Bueno () Bueno () Regular () Deficiente ()

9. Señale el nivel de las competencias que ha obtenido en los eventos de capacitación

Conocimiento sobre Seguridad Ciudadana Alto () Medio () Bajo ()

Trabajo en equipo Alto () Medio () Bajo ()

Técnicas de detención Alto () Medio () Bajo ()

Empleo adecuado de la fuerza Alto () Medio () Bajo ()

Respeto al ciudadano Alto () Medio () Bajo ()

Dominio emocional ante la violencia Alto () Medio () Bajo ()

10. Según su opinión, el personal de Serenazgo de las Municipalidades deben recibir otras capacitaciones

Muy de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Muy en desacuerdo ()

11. Según su opinión ¿en qué aspectos debe impartirse principalmente capacitación al personal de Serenazgo de las Municipalidades de Lima Metropolitana? (exprese por lo menos 3 propuestas).

☐

□

.....

□

.....

MUCHAS GRACIAS



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO**

**OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES ANEXO 4.**

PLAN ACADEMICO

I. DENOMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD

CURSO DE CAPACITACIÓN EN “OPERATORIA DEL SERENAZGO PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA”

II. FUNDAMENTACIÓN

A. FUNDAMENTACIÓN ACADÉMICA

El Curso de Capacitación en **“OPERATORIA DEL SERENAZGO PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA”** organiza la Municipalidad de Miraflores en coordinación con la Municipalidad de Magdalena y Pueblo Libre, con la finalidad de capacitar al personal de Serenazgo de su jurisdicción, en el dominio de la teoría y praxis de aspectos que coadyuvan a optimizar el trabajo referente a la Seguridad Ciudadana, para el eficaz cumplimiento de la función municipal en este contexto.

B. FUNDAMENTACIÓN ECONÓMICA

El Curso de Capacitación en **“OPERATORIA DEL SERENAZGO PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA”** compromete básicamente el presupuesto de las indicadas Municipalidades para todos los aspectos que comprende la realización del evento, incluyendo los relacionados a la imagen institucional.

III. BASE LEGAL Y TÉCNICA

La Base Legal y Técnica en las que se sustenta la presente estrategia educativa se localiza en los siguientes dispositivos:

- A. Ley Orgánica de las Municipalidades, Ley 27972 de 27MAY2003.
- B. Ley General de Educación, Ley N° 28044, Art. 8° inc.d; 13° y 64°.
- C. Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018.
- D. Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de los Distritos de Miraflores; Magdalena y Pueblo Libre.
- E. Planes de Desarrollo Municipal Concertados.

IV. OBJETIVO GENERAL

Proporcionar dominio cognoscitivo sobre la temática del contexto de la Seguridad Ciudadana vinculado a la operatoria que corresponde realizar al Serenazgo, así como consolidar el comportamiento ético y deontológico del personal que lo integra con elevado nivel de identificación institucional.

V. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los Objetivos Específicos derivados del Objetivo General son los siguientes:

- i. Acreditar personal de Serenazgo eficiente cuya praxis de técnicas y procedimientos de la Seguridad Ciudadana conlleve a la adquisición de una cultura transformadora orientada al logro de la eficacia, en el sentido de actuar con criterios objetivos, concretos y medibles, así como en el marco del respeto a los derechos humanos.
- ii. Desarrollar la capacidad reflexiva e innovadora y otros aspectos que contribuyan a su desempeño funcional.

VI. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

A. METAS DE ATENCIÓN

El Curso de Capacitación está dirigido a personal de Serenazgo de las Municipalidades de Miraflores; Magdalena del Mar y Pueblo Libre.

B. ORGANIZACIÓN

1. Directivos Responsables

Alcalde del Distrito de Miraflores;

Alcalde del Distrito de Magdalena del Mar

Alcalde del Distrito de Pueblo Libre;

2. Comisión Organizadora

- Gerente de Seguridad Ciudadana de Miraflores
- Gerente de Seguridad Ciudadana de Magdalena del Mar
- Gerente de Seguridad Ciudadana de Pueblo Libre

3. Coordinadores Generales

- Sub Gerente de Serenazgo de Miraflores
- Sub Gerente de Serenazgo de Magdalena del Mar
- Sub Gerente de Serenazgo de Pueblo Libre

C. SEDES DEL CURSO DE CAPACITACIÓN

El Curso de Capacitación se llevará a cabo en simultáneo en TRES (03) sedes, en el local del auditorium de la respectiva Municipalidad:

- SEDE Miraflores.
- SEDE Magdalena del Mar
- SEDE Pueblo Libre.

D. PERIODO DE EJECUCIÓN

El Curso tendrá una duración de OCHO (08) semanas, impartándose DOCE (12) horas académicas semanales comprendiendo un total de NOVENTA Y SEIS (96) horas académicas.

E. HORARIO

Las actividades académicas se programarán en el horario de 08:00 a 11:00 horas equivalente a (04) horas académicas de 45 minutos cada una, los días martes; jueves y sábado.

VII. ESTRUCTURA ACADÉMICA

A. COMPETENCIAS

Al término del Curso de Capacitación, el personal de Serenazgo estará en condiciones de asumir con responsabilidad y suficiencia las siguientes competencias:

1. Capacidad para actuar con eficacia en la operatoria que constituye sus funciones con una visión integrada en el marco del respeto irrestricto a los derechos humanos.
2. Desarrollar un ambiente y cultura de trabajo en equipo que favorezca la participación reflexiva y la innovación.
3. Habilidad para obtener y procesar información relevante para planificar y solucionar problemáticas de índole preventivo.
4. Liderazgo centrado en paradigmas y valores institucionales, con capacidad para establecer vínculos de colaboración con la comunidad y su entorno, entre otras.

B. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

Los contenidos del Curso de Capacitación se desprenden de los objetivos y competencias previstas; vinculándose con las siguientes áreas curriculares:

1. **Áreas Curriculares**
 - a. Seguridad Ciudadana
 - b. Normas Jurídicas
 - c. Procedimientos Operativos
 - d. Educación en valores
 - e. Derechos Humanos

2. Contenidos Curriculares

Los contenidos curriculares a desarrollarse en el Curso de Capacitación serán los siguiente

Área Cognitiva	Contenidos Curriculares	Horas Académicas		
		Teoría	Práctica	TOTAL
	<ul style="list-style-type: none"> · Conferencia: “Ley de Seguridad Ciudadana-Plan Nacional de Seguridad Ciudadana” · Taller: “Formulación de estrategias para la actuación eficaz del Serenazgo en el marco del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana de acuerdo a sus competencias funcionales” 			

Seguridad Ciudadana		02	03	05
	<ul style="list-style-type: none"> Conferencia: “Situación de la Seguridad Ciudadana en el Distrito. Participación de la ciudadanía” Taller: “Estrategias de trabajo conjunto para la optimización de la Seguridad Ciudadana” 	02	03	05
	<ul style="list-style-type: none"> Conferencia: “Rol del Serenazgo en el contexto de la Seguridad Ciudadana” Taller: “Problemática del Serenazgo del distrito. Estrategias de desarrollo para incrementar su eficacia en la Seguridad Ciudadana” 	02	03	05
	<ul style="list-style-type: none"> Panel Forum: “Seguridad Ciudadana, Corrupción, Tráfico de Drogas y de Armas; Sicariato” 	03	02	05
Normas Jurídicas	<ul style="list-style-type: none"> Conferencia: Constitución Política del Perú Conferencia: Legislación Municipal 	02 02	01 01	03 03
Sub total (1)		13	13	26
Área	Contenidos Curriculares	Horas Académicas		
Cognitiva		Teoría	Práctica	TOTAL

Procedimientos Operativos	✓ Vídeo - Taller: “ Formas de Patrullaje. Técnicas y procedimientos para el patrullaje eficaz motorizado ”.	02	03	05
	✓ Vídeo - Taller: “ Técnicas y procedimientos para el uso adecuado de la fuerza ”.	02	03	05
	✓ Vídeo - Taller: “ Control de multitudes ”. Técnicas de actuación en casos de alteración del orden público ”	02	03	05
	Orden cerrado y entrenamiento físico.	02	08	10
	Defensa Personal	02	08	10
Educación en Valores	Conferencia - Taller “ Ética y Valores éticos ”	02	03	05
	Vídeo - Taller “ Moral y valores morales ”	02	03	05
	Vídeo – Taller “El ser excelente”	02	03	05
	Vídeo – Taller “ Relaciones humanas saludables ”	02	03	05
Derechos Humanos	Vídeo – Taller “ Derechos Humanos de primera generación ”	02	03	05
	Vídeo – Taller “ Derechos Humanos de segunda generación ”	02	03	05
	Vídeo – Taller “ Derechos Humanos de tercera generación ”	02	03	05
Sub total (2)		24	46	70

Total General	37	59	96
----------------------	-----------	-----------	-----------

C. HORAS LECTIVAS

El Curso de Capacitación tendrá una duración de 96 horas académicas: 37 horas de teoría y 59 horas de sesiones prácticas.

D. METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE

1. Las sesiones académicas serán eminentemente objetivas, direccionadas a la permanente interacción expositor – docente y a la praxis aplicativa en equipo de los conocimientos que se impartan.
2. La metodología de la exposición estará enmarcada en el empleo del data show para la transmisión de ayudas didácticas durante las Conferencias y Talleres.
3. Se formularán Hojas de Instrucción para coadyuvar al trabajo que se ejecute durante los Talleres y Separatas con el contenido sistematizado de los conocimientos educativos.
4. Para la ejecución de los Talleres se conformarán equipos de trabajo (05 participantes por equipo), los cuales previo desarrollo de tareas asignadas procederán a difundir el respectivo aporte intelectual.
5. Al final de cada sesión académica se indicará a los Participantes la dinámica y temática a emplear en la siguiente reunión.

E. MEDIOS Y MATERIALES DE ENSEÑANZA

Equipos Audiovisuales

Se emplearán:

- a. Equipo Multimedia
- b. Retroproyector

Textos y Materiales de Consulta

El Docente - Conferencista presentará una separata del tema a desarrollar o un resumen de la misma. El material será impreso y luego distribuido a cada uno de los Participantes, antes de cada sesión académica.

Igualmente se distribuirá entre los Participantes una Hoja de Orientación con el propósito de asegurar la calidad de resultados de cada Taller.

F. INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES

Se utilizará el auditorio de la sede del evento para el desarrollo de las Conferencias Magistrales; y para los Talleres, aulas acondicionadas,

G. CRITERIOS DE EVALUACIÓN ACADÉMICA

Se evaluará durante el Curso de Capacitación:

- ✓ Participación Activa.
- ✓ Disposición para el Trabajo en Equipo.
- ✓ Calidad de Presentación de Resultados.
- ✓ Asistencia y puntualidad.

H. CERTIFICACIÓN

La respectiva Municipalidad otorgará al finalizar el Curso de Capacitación un Diploma que acredite la participación en el evento.

VIII. RECURSOS HUMANOS

El Curso de Capacitación compromete la participación de la siguiente Plana Docente y Administrativa

A. PLANA DOCENTE

B. PERSONAL ADMINISTRATIVO

El Personal Administrativo encargado de coadyuvar a la óptima ejecución del Curso es el siguiente:

- ✓ Ejecutivo Gerente de Desarrollo Humano de las Municipalidad
- ✓ Tesorero Personal designado por la Municipalidad.

C. PERSONAL DE SERVICIOS

El Personal de Servicios es coordinado por los responsables del Equipo Administrativo.

IX. COSTO DEL CURSO DE CAPACITACIÓN

Será financiado por la respectiva Municipalidad

Actividad	Costo S/. (p/hora académ)	Costo S/. (p/unidad)	Cantidad	Costo Total S/.
Conferencia	200.=		30	6000.=
Taller	200=		66	13200.=
Diplomas		10.=	100	1000
Reproducción de material educativo		20.=	120	2400
Total				22,600.=

Lima, abril de 2017

FDO.

.....

Asesor de Seguridad Ciudadana